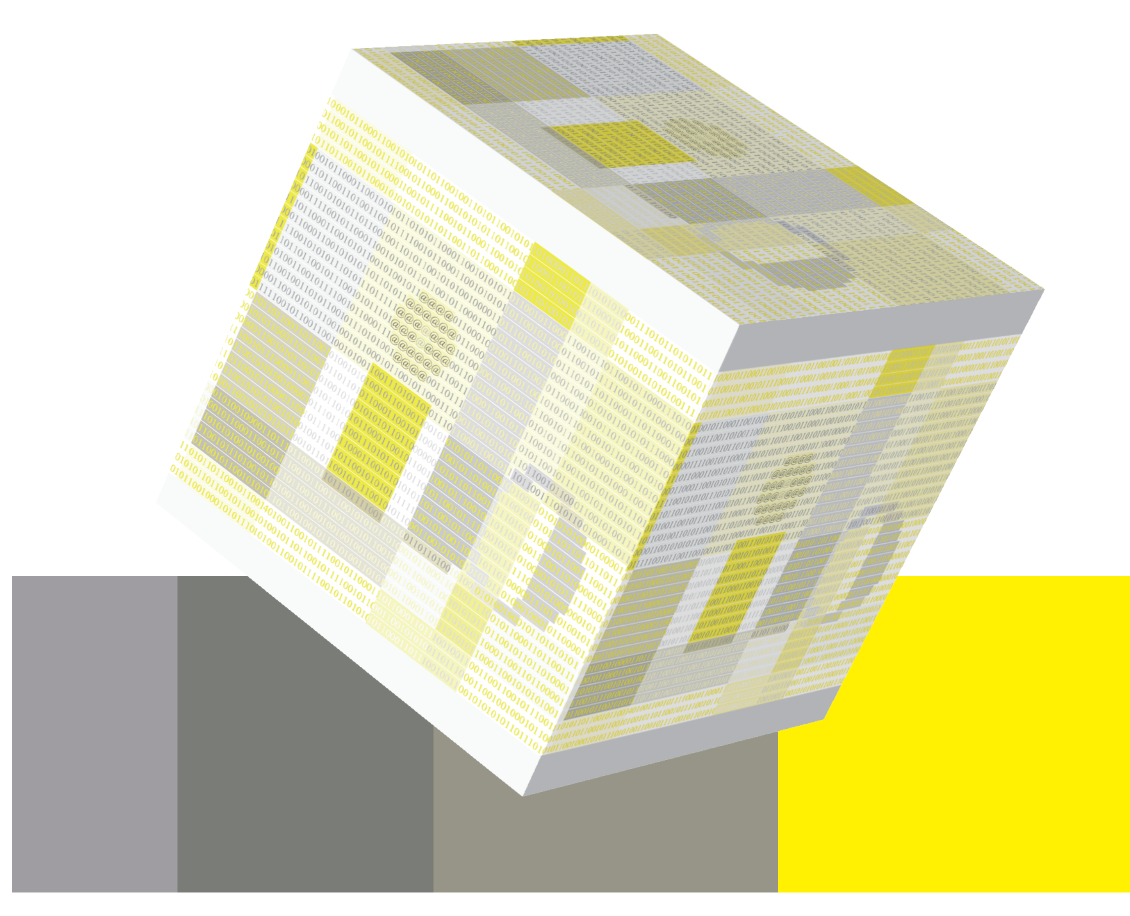
JoEMLS
DOI:10.6120/JoEMLS
CODEN: CYTHD5 ISSN 1013-090X

教育資料與圖書館學

JOURNAL OF EDUCATIONAL MEDIA & LIBRARY SCIENCES

第五十三卷 第三期 二〇一六年
Vol. 53, No. 3, 2016



淡江大學出版中心

教育資料與圖書館學 JOURNAL OF EDUCATIONAL MEDIA & LIBRARY SCIENCES Vol. 53, No.3, 2016



教育資料與圖書館學，始於1970年3月創刊之**教育資料科學月刊**，其間於1980年9月更名為**教育資料科學**，並改以季刊發行。自1982年9月起易今名。另自2016年11月起，改以一年出版三期（3月、7月、11月）。現由淡江大學出版中心出版，淡江大學資訊與圖書館學系和覺生紀念圖書館合作策劃編輯。本刊為國際學術期刊，2008年獲國科會學術期刊評比為第一級，2015年獲科技部人文社會科學研究中心評定為教育學門專業類A級期刊。並廣為海內外知名資料庫所收錄(如下英文所列)。

The JOURNAL OF EDUCATIONAL MEDIA & LIBRARY SCIENCES (*JoEMLS*), published by the Tamkang University Press and co-published with the Department of Information & Library Science (DILS) and Chueh Sheng Memorial Library, was formerly the ***Bulletin of Educational Media Science*** (March 1970 – June 1980) and the ***Journal of Educational Media Science*** (September 1980 – June 1982). In 2015, The *JoEMLS* is acknowledged as the A class scholarly journal in Taiwan by Ministry of Science and Technology (MOST). Since November 2016, the *JoEMLS* has been changed from quarterly to a tri-annual journal, published in March, July, and November.

The *JoEMLS* is indexed or abstracted in

Cabell's Directory of Publishing Opportunities
Chinese Electronic Periodicals Service (CEPS)
Directory of Open Access Journal (DOAJ)
H.W. Wilson Database
Index to Chinese Periodicals
Library, Information Science & Technology Abstract (LISTA)
Library & Information Sciences Abstracts (LISA)
Library Literature & Information Science (LLIS)
Public Affairs Information Services (PAIS)
Scopus
Taiwan Social Sciences Citation Index (TSSCI)
Ulrich's Periodicals Directory

教育資料與圖書館學 封面意義：躍升於紙本印象上的數位與網路化圖書資訊圖騰。
The cover design of ***JoEMLS*** signifies:
L (Librarianship); **I** (Information Technology); **B** (Bibliophile and the Book trade)

教育資料與圖書館學
JOURNAL OF EDUCATIONAL MEDIA & LIBRARY SCIENCES

JoEMLS 編輯政策

本刊係採開放存取（Open Access）與商業資料庫付費途徑，雙軌發行之國際學術期刊，兼具電子版與紙本之平行出版模式。本刊除秉持學術規範與同儕評閱精神外，亦積極邁向InfoLibrary寓意之學域整合與資訊數位化理念，以反映當代圖書資訊學研究趨勢、圖書館典藏內容與應用服務為本；且以探討國內外相關學術領域之理論與實務發展，包括圖書館學、資訊科學與科技、書業與出版研究等，並旁及符合圖書資訊應用發展之教學科技與資訊傳播論述。

Open Access 典藏政策

*JoEMLS*向來以「綠色期刊出版者」（Green Publisher / Journal）自居，同意且鼓勵作者將自己投稿至*JoEMLS*之稿件，不論同儕評閱修訂稿與否，都能自行善加利用處理，但希望有若干限制：

⑴勿將已刊登之修訂稿（post-print）再自行轉為營利目的之使用；

⑵典藏版以期刊排印之PDF檔為首選；

⑶任何稿件之典藏版本皆須註明其與*JoEMLS*之關係或出版後之卷期出處。

JoEMLS Editorial Policy

The *JoEMLS* is an Open Access (OA) Dual, double-blind reviewed and international scholarly journal dedicated to making accessible the results of research across a wide range of Information & Library-related disciplines. The *JoEMLS* invites manuscripts for a professional information & library audience that report empirical, historical, and philosophical research with implications for librarianship or that explore theoretical and practical aspects of the field. Peer-reviewed articles are devoted to studies regarding the field of library science, information science and IT, the book trade and publishing. Subjects on instructional technology and information communication, pertaining to librarianship are also appreciated. The *JoEMLS* encourages interdisciplinary authorship because, although library science is a distinct discipline, it is in the mainstream of information science leading to the future of **InfoLibrary**.

Open Access Archiving

The *JoEMLS*, as a role of "OA green publisher/journal", provides free access onlined to all articles and utilizes a form of licensing, similar to Creative Commons Attribution license, that puts minimal restrictions on the use of *JoEMLS*'s articles. The minimal restrictions here in the *JoEMLS* are:

(1) authors can archive both preprint and postprint version, the latter must be on a non-commercial base;

(2) publisher's PDF version is the most recommend if self-archiving for postprint is applicable; and

(3) published source must be acknowledged with citation.

教育資料與圖書館學

第53卷　第3期　二〇一六年

目　次

JOURNAL OF EDUCATIONAL MEDIA & LIBRARY SCIENCES

Volume 53 Number 3 2016

Contents

Journal of Educational Media & Library Sciences 53 : 3 (2016) : 269-271
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/editorial



EDITORIAL

Warning Signs in Changes of *JoEMLS* Publication Frequency

This issue (Volume 53, Issue 3) of *Journal of Educational Media and Library Sciences* (*JoEMLS*) has become the last issue of this volume. After this issue, *JoEMLS* will formally become a tri-annual journal, issuing in March, July and November of each year. This major change in publishing strategy has been discussed and approved in the second editorial board meeting of this year. *JoEMLS* has gone through stages of monthly and quarterly journals, thus our editorial board has mixed feelings toward this decision. In recent years, many journals in the humanities and social science field have encountered difficulties in management, especially the lack of manuscripts written in Chinese and submitted to journals published in Taiwan. The same problem has already shown in the publishing of journals in library and information science (LIS) field.

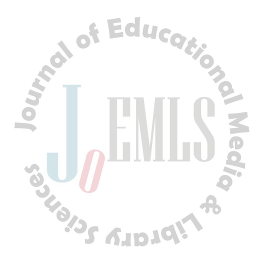
The research population in Taiwan's LIS field and relevant fields has always had limited growth. It can be seen from the low numbers of applications for subsidies in research funding from Ministry of Science and Technology. It has been more and more difficult for running a journal publishing in Taiwan. The unfriendly situation of insufficient research subsidies and strategic development from the government, as well as the embarrassed inner condition of lacking manuscripts and editorial staff, all made the problems difficult to solve within a short term. The editorial board of *JoEMLS* has managed to hold on two premises—not to become "bound volume edition" by combining issues, and not to compromise the journal quality by lowering the rejection rate. With these two premises, we tried to figure out the most sincere, decent and responsible way of making changes in publishing, with the considerations of protecting manuscript authors' rights, maintaining scholarly communication, and not skipping issues. The tri-annual journal scheme could be the best choice for dealing with the difficulties.

For this Issue 3, Volume 53 of *JoEMLS*, sixteen manuscripts were reviewed and four were accepted, with a rejection rate of 75%. Another ten manuscripts are still at the review process. Research papers published in this issue include "Barriers approach to Innovation in Academic Libraries" by Fu-Hsuan Chuang and Pao-Nuan Hsieh, "An Exploratory Research on Deviant Behaviors of Problem Patrons in Taiwan's Public Libraries" by Chen Su-May Sheih, "The Voice of the Young: Attitudes and Perceptions of Filipino LIS Students and Young Professionals

towards Professional Library Associations in the Philippines" by Joseph M. Yap and Bilyson D. Alejo, and "The Pleasures of Reading Mystery Fiction and Mystery Readers' Book Selection Behaviors" by Chiu-Yen Wu and Chi-Shiou Lin.

In this issue, an observation report on the Romanization of referencing styles of academic journals in Taiwan's humanities and social science field is also collected, for the reference of Taiwan journal editors who strive to make their journals internationalized. It is expected to raise concerns about the future development of Romanization of referencing styles in Chinese cited works, thus for brightening the future of journal publishing not only in Taiwan but also in China.

Jeong-Yeou Chiu
JoEMLS Chief Editor



教育資料與圖書館學　53 : 3 (2016) : 269-271
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/editorial



編者言

從刊期轉變發現警訊

教育資料與圖書館學(*JoEMLS*)自2016年本卷期(53卷第3期)改變為本卷(53卷)之最後一刊期;換言之,*JoEMLS*往後將不再是季刊型式,而正式轉換成「一年三期」(Tri-annual)期刊,新卷期刊期為每年3月、7月、11月出刊。此刊期政策大轉變業經本刊今年第二次編務諮詢委員會正式通過。本刊歷經了月刊、季刊的出版歲月,也就更對於此一新決策感到掙扎和不捨。近年來,台灣許多人文社會學門之期刊遭遇不少經營難題,其中尤以中文寫作投稿國內期刊的學術研究人口不足所造成的稿源缺乏問題為甚,同樣的問題也早就出現於圖資學領域的期刊出版問題上。

在台灣,圖資學門研究人口以及圖資相關科系向來成長有限。前者似乎從歷年科技部專題研究計劃案的補助申請件數偏低的情境下得到驗證。台灣的學術期刊經營環境愈來愈艱辛,外部環境(政府與大學研究獎勵及輔導政策)的不友善與內部環境(稿源與編輯人員)的困窘,都讓景況難以短期內向上翻轉。*JoEMLS*在堅持不以併期成為「合刊本」;以及不減損期刊品質或退稿率的原則下,思索如何維持投稿者權益、學術傳播能量以及不脫刊的理念之下,不作假、不作弊地尋求最負責任的轉型方式。「一年三期」刊物的運作模式可說是目前所能解決和選取的最佳方案。

截至10月底尚未結案篇數10篇之外,本卷期共計完成評閱程序之文章篇數為16篇,收錄其中4篇為研究論文,退稿率計75%,收錄大作分別為:莊馥瑄與謝寶煖探討「學術圖書館創新之挑戰」、陳書梅發表「公共圖書館問題讀者行為類型之探索性研究」、Joseph M. Yap與Bilyson D. Alejo就菲律賓圖資學系的年輕師生對圖書館專業組織的認知:“The Voice of the Young: Attitudes and Perceptions of Filipino LIS Students and Young Professionals towards Professional Library Associations in the Philippines”,最後則為吳秋燕、林奇秀所論述的「推理小說的閱讀樂趣與讀者的選擇行為」一文。

此外,本期亦特別刊載有關台灣人文社會科學領域學術期刊引用文獻羅馬化近況調查,設定為「觀察報告」供諸多經營期刊國際化的本土期刊主編們參考,希冀重新檢視所謂「學術期刊羅馬化」的後續發展,共同為中文環境下的台灣或中國大陸學術期刊的出版經營而努力。

邱　炯友
教育資料與圖書館學 主編


Journal of Educational Media & Library Sciences
JoEMLS

教育資料與圖書館學 53 : 3 (2016) : 273-310
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/0013.RS.AM



學術圖書館創新之挑戰：從實務觀點分析創新阻力來源[ψ]

莊馥瑄[a] 謝寶煖[b*]

摘要

本研究旨在探索學術圖書館於創新歷程所經驗之創新阻力，透過質化取向的個案研究法，立意取樣台灣北部兩所經歷漸進式或激進式創新的綜合型學術圖書館為個案，深度訪談兩館28位中、高階領導層與館員，梳理受訪者於創新歷程所經驗到的阻礙，冀期藉由詳細梳理圖書館的創新阻力，增進對圖書館成功創新前提之理解。研究結果顯示，學術圖書館創新阻力有來自外部層次的環境阻力，以及源於圖書館內部的組織阻力兩層面，有七種阻力處境，包含19種阻力狀態，可能影響學術圖書館的創新歷程，以組織阻力所產生的限制最多。本研究提出學術圖書館創新阻力分析架構，藉由釐清各阻力對創新所產生的衝擊與影響，得以跨越阻礙，提高圖書館的創新能力。

關鍵詞：學術圖書館，創新，創新歷程，創新阻力

前 言

經濟、政治、社會與科技環境的急遽變動，改變圖書館的服務環境，驅使圖書館轉型。對學術圖書館來說，高等教育環境的變化與新興科技的快速進化，迫使學術圖書館面對徹底變革與調整管理知識之嚴峻考驗（Johnson, Adams Becker, Estrada, & Freeman, 2015）。Jubb（2010）以英國學術圖書館為例，指出過去十年間圖書館回應新發展之需求，改變經營方式，目前處在應對服務環境的快速變動，卻受限於經費縮減之新處境。Brundy（2015）也表示學術圖書館為滿足大學的研究、教學與學習之需求，正處於極大創新壓力的新環境之中。學術圖書館既須應對使用者多變的需求與要求，更面臨學術圖書館角色定位，以

[ψ] 本文部分內容曾發表於2016輔仁大學圖書館與資訊社會研討會，2016年5月12日。

[a] 國立臺灣大學圖書資訊學研究所博士候選人
[b] 國立臺灣大學圖書資訊學系副教授
[*] 本文主要作者兼通訊作者：pnhsieh@ntu.edu.tw

2016/03/27投稿；2016/06/29修訂；2016/07/15接受

及服務的調整與開創之挑戰（Jubb, 2010; Research Information Network, 2010）。

面對諸多挑戰，Clayton（1997）認為創新是學術圖書館必要的過程和作為；Jantz（2012b）指出若無法回應改變，圖書館可能被邊緣化；Brundy（2015）則觀察到現今的學術圖書館面臨到強大的財務與科技壓力，學術圖書館的創新有其必要性。學術圖書館惟有創新始能應對變動環境所帶來的經營效能與競爭優勢之挑戰。美國史丹佛大學圖書館，自2013年起設置學術圖書館的創新獎勵補助，鼓勵學術圖書館社群致力於發展有效且永續的創新，促成圖書館研究服務的進化，以滿足學術社群之需求（Stanford University Libraries, 2015）。國內學者亦指出圖書館須不斷的創新與變革，創新是圖書館時勢所趨之潮流（陳書梅，2001；張嘉彬，2006）；創新是學術圖書館組織的重要議題，且組織本身的創新行為，能促使圖書館快速地適應內外部環境變遷，維持永續競爭力（陳書梅，2015a，2015b）。

圖書館創新發生於產品、服務、技術或流程，是基於既有實務逐漸改善的漸進式創新，抑或不同於既有服務，完全新穎的激進式創新（Jantz, 2012a）；雖然圖書館界對於創新仍未有明確定義，創新確實已成為圖書館界用以回應環境挑戰、應對變動服務環境和需求改變之實際作為（Rubin, Gavin, & Kamal, 2011）。Mansfield（2014）亦指出圖書館的創新是集體的合作過程，從各個部門共同參與新想法的創造與執行，不只是設計新的產品或程序，還包括既有營運過程和實務的改善，以增進效能、降低成本、促進數位時代的服務。本研究以組織觀點探索學術圖書館創新，定義圖書館創新為既有服務的改善或調整，以及發展與執行新穎的服務，不論該項創新是否被其他圖書館或機構所應用，凡首次應用於該圖書館，具體執行、產生價值，均屬創新。至於個人創意或新技術的導入等技術創新議題，非在本文討論之列。

學術圖書館的創新亦非新議題，在1960年代，Forman（1968）即建議學術圖書館應主動回應環境變動，以創新滿足顧客需求，提供新服務或改變既有服務。Reynolds與Whitlatch（1985）則主張有效的管理創新，能增進圖書館服務效能，維持圖書館生存與永續經營。Cluff（1989）更認為創新能力是圖書館專業最迫切需要之能力。Drake（1994）指出資訊科技的發展也影響圖書館的服務提供，涵蓋營運、內容服務、利用指導與研究等，影響例行服務行為和作業方式。Pienaar與Boshoff（1996）強調創新得以讓學術圖書館突破組織結構或經費資源侷限；Fowler（1998）更提醒圖書館必須同時處理技術變革與組織變革，以應對環境變動。Rowley（2011b）則認為創新能強化圖書館優勢、競爭力與差異化；Jantz（2012b）重申學術圖書館的創新非選項，而是與資訊社會俱進的必要過程。

雖然圖書館界關心創新之研究日增，但早期研究指出圖書館的領導層難以從既有研究獲得明確指引，缺乏用以評估創新研究與發展成果之通盤架構，亦

缺乏預測成功創新之法（Drake & Olsen, 1979）；尤其學術圖書館所面臨的壓力更大，有發展專屬於圖書館創新概念的急迫性（Ochogwu, 1986）。再者，創新研究來自不同領域，研究成果難以整合，增加圖書館界理解與應用之難度（Willard, 1991）。圖書館界雖紛紛重新調整服務以因應改變，Ward（2001）卻指出少有文章實際闡述變革過程，提供面臨類似挑戰或須執行相似改變的圖書館之參考。

時至今日，學術圖書館所面臨的考驗更較過去嚴苛，環境變動、資源限制、科技驅策、競爭壓力與顧客需求等挑戰更勝以往。Rowley（2011b）認為圖書館界較少為文討論創新與創新過程，使得能從文獻中學習他館成敗的經驗有限，創新者亦未能充分反思其創新歷程，以增進自身與組織的創新能力。Balk（2013）亦指出對於圖書館創新能力的探索研究仍相當有限。Jantz（2015）則表示學術圖書館的創新議題，尚待更多實證研究驗證相關假設或探索不同面向，了解學術圖書館的創新能力如何隨時間演進。Brundy（2015）回顧學術圖書館創新的相關文獻，說明多數的研究仍以探索式或理論型為主，對學術圖書館成功創新不同層面之因素，仍需更多研究投入以增進對創新議題之理解。

綜上所述，圖書館雖有漸增的創新研究，然有系統的探索圖書館的創新能力，尤其圖書館得以成功創新之前提，仍有不足。再者，除探索成功創新之促成因素外，創新阻力為另一重要面向，創新的阻礙會延遲、限制甚至阻斷創新之發展（Mirow, Hoelzle, & Gemuenden, 2008）。故從創新阻力的角度可以萃取創新為何不成功的原因，找出影響創新的問題、困難或挑戰，提前應對。鑑此，本研究旨在探索學術圖書館的創新阻力，以質化取向的個案研究，立意選擇國內兩所國立大學圖書館，深度訪談圖書館的中、高階管理階層與館員，由受訪者對圖書館創新關鍵事件之描述，梳理其於創新歷程所經驗之阻礙，分析學術圖書館的創新阻力，為圖書館界的創新研究提供不同面向之視角。

二、文獻分析

創新足以影響組織的生存與經營，Trias de Bes與Kotler（2011）直言所有的組織皆應以創新型組織為轉型目標。有關組織的創新能力之研究，重視成功創新之前提，研究取向有二：一由正面效益角度，找出促成組織得以成功創新之因素，分析其成功創新之因素與策略，藉由效法成功創新之關鍵因素以發展創新；二為探索限制創新的負向阻力，即創新阻力之觀點，找出限制創新之因素，期能藉由降低或清除阻力，達成創新目的（Hadjimanolis, 1999, 2003; Hueske, Endrikat, & Guenther, 2015; Mirow et al., 2008; Storey, 2000）。藉由考量限制創新活動的阻力，有助組織排除較不具實現力的創新專案，讓資源得以有效運用（Sandberg & Aarikka

Stenroos, 2014）；正視阻礙創新的因素，從失敗或錯誤的經驗中學習，和學習成功經驗一樣重要（Hueske et al., 2015）。

Preissl（1998）發現服務組織於創新歷程會經驗政策、財務、市場、科技與創新管理的阻礙。Hadjimanolis（1999, 2003）則將創新阻力來源歸納為來自內、外部的阻力；外部阻力與市場、政策等因素相關，內部阻力則和人為、結構與策略因素有關。換言之，內部阻力源於組織內部，和管理、財務資源、競爭能力和思維等相關；外部阻力受組織的外部環境所影響，和競爭者、顧客、合作夥伴和政府單位等有關（Sandberg & Aarikka-Stenroos, 2014）。Hueske等（2015）再進一步提出環境、組織與個人等三種創新阻力的分析層次。此一觀點強調，只要能釐清創新阻礙，理解阻力之成因，便能採取行動移除阻礙，重新建構創新流程，故創新阻力應視為創新的觸發點勝過於限制（Hadjimanolis, 1999）。

Hadjimanolis（2003）再進一步指出，創新阻力係指任何對創新歷程有負向影響之因素，反映出部分因素的缺乏或不足，與正向影響的創新促成因子彼此相關，許多障礙的發生即肇因於缺乏促成因子；再者，創新阻力會隨著創新歷程的發展而持續演化，阻力與創新過程一樣具有動態特質，藉由釐清阻礙，進而採取減低阻礙以促進創新的行動，有助於創新歷程；因此，了解創新阻力，能夠增加對阻力的敏銳度與覺知能力，對組織未來創新成就的學習經驗來說是無價的。換言之，阻力不會單獨發生，是彼此互動、互相影響的，亦未必直接影響組織（Galia & Legros, 2004; Hadjimanolis, 2003）。由創新失敗之因，可藉以理解創新歷程為何不成功或不若預期之限制，以及阻力對成功創新因素的影響，探索實際執行創新過程中的緊張、衝突與兩難（Hueske et al., 2015; Mirow et al., 2008; Storey, 2000）。創新阻力是彼此相關且情境導向，對創新活動的影響程度與組織的特性和所處產業有關（Sandberg & Aarikka-Stenroos, 2014）。

圖書館界對創新之理解仍在萌芽階段，多視創新為彈性的回應方式、或抽象的言辭意涵，或指具體實務上的創新作為，更是一種解決問題的方法（Rubin et al., 2011）。學術圖書館為應對環境變動與社會期待的不確定性所產生的績效差距，用以調整服務與解決問題，學術圖書館亟需創造新價值，以持續生存與有效經營，更應重視學術圖書館創新能力之發展。對此，除剖析圖書館成功創新的經驗外，更須體認由環境變動所衍生不確定性雖是阻礙，亦為危機成為轉機的發展機會。鑑此，透過分析學術圖書館創新之限制，能協助圖書館降低創新歷程之阻礙，有助於發展成功創新模式，學術圖書館創新阻力之探索實為必要。

早在1970年代晚期，已有學者指出學術圖書館之創新會面對多種阻礙，包括心理、組織因素、未來發展性與經濟因素等限制（Drake, 1979）。Ochogwu（1986）進一步說明圖書館的創新問題與管理、財務、社會、科技與文化因素

有關，克服限制、尋求改變，學術圖書館方能以更有效率與效益的方式面對挑戰，提供更優質之服務。除顧客對圖書館的滿意與否為促成創新的原因之外，組織內部的因素亦阻礙組織創新的進行（陳書梅，2001）。再者，不論圖書館的資源、經營目標、讀者群、營運績效都是圖書館創新所應考量的因素，圖書館界對於創新的定義，不願意以創新角度來衡量自己，且缺乏創新的動力、經費不足、擔心創新風險、缺乏激勵和獎勵的機制等，都是圖書館創新會面臨之阻礙（張嘉彬，2006）。另就公部門的組織特性來說，甚少以失敗的創新為學習之借鏡，圖書館也鮮少思考促使創新成功的因素與限制為何，對影響圖書館創新能力之因素的理解仍有所不足（Balk, 2013）。Jantz（2015）即指出學術圖書館的創新能力會因母機構的政策而得益或受限。

承上所述，本研究以創新阻力之觀點，由組織角度了解學術圖書館於組織情境所遭逢之限制。自文獻統整可知，學術圖書館在創新歷程遭逢環境阻力與組織阻力兩種彼此互相影響之創新阻力，外部的環境阻力，與機構處境、制度處境與關係處境之阻力相關，至於內部的組織阻力則有來自結構處境、文化處境、領導處境與資源處境等相關限制，茲分別闡述如下。

㈠ 環境阻力

環境阻力來自於組織的外部環境，包括科技、商業、組織與社會的不確定性，是限制創新的外部阻力（Hadjimanolis, 2003; Hueske et al., 2015）。據Hadjimanolis對外部阻力之分析，通常來自於市場、政策，或其他如科技、社會和跨組織合作等因素，為組織所處的外部環境，組織無法像處理內部因素一般的影響外部環境之限制。市場阻力，係來自市場上的阻礙、供給與需求上的失誤、缺乏有能力或創新的人力資源，以及同樣業態的競爭，或財務上的阻力；政策阻力則來自相關的法規、標準或機構制度上之侷限；至於其他限制，如對科技設備或運作科技設備等能力之限制，社會因素來自於挑戰社會上的規範、價值或態度，或受限於跨組織合作關係的縱向和橫向關係等（Hadjimanolis, 2003）。

對學術圖書館而言，高等教育環境的變動，影響學術圖書館可取得與可運用的資源，即為大環境所影響的機構處境，與高等教育環境、科技發展、財政支配、社會期待等因素相關。外部環境對圖書館的了解不足，無法評估圖書館創新之效益，母機構對圖書館創新的支持不足，可能形成創新阻礙（Drake, 1979）。Jantz（2015）進一步說明學術圖書館所處的機構架構也遭逢變革，母機構對圖書館的創新性會有正向或負向之影響，大學校內的政策與環境可能限制或促進學術圖書館的創新能力。國內相關研究也顯示，校方對圖書館的認同與支持，影響學術圖書館的創新行為（陳書梅，2015a）。再者，圖書館營運所須遵循的政策、制度、法規或標準等，如公務系統的財政制度、人事制度，以

及圖書館設立與營運的標準等則為制度處境。此外，學術圖書館以母機構發展願景為本，故與利益關係人的互動網絡所形成的關係處境，亦影響圖書館創新。簡言之，學術圖書館的創新，面臨機構處境、制度處境與關係處境等外部環境之阻力。

㈡組織阻力

組織變項是創新研究中受到最廣泛研究之議題，亦為創新主要的決定要素（Damanpour, 1991）。Bennett與Parks（2015）便主張創新阻礙主要來自組織內部，組織除增進員工的創新能力外，更重要的是增進組織支持既有資源進行創新的組織準備度。因此，內部阻力成為組織發展創新能力的最大挑戰，與結構、文化、領導與資源等處境的限制有關，加以說明如下。

1. 結構處境

Hadjimanolis（2003）認為結構因素的阻力，影響組織成員在創新歷程的行為，亦影響組織的問題解決能力；故組織內部成員和部門間溝通的難易度、激勵系統的有無和適切度、決策的集中度、工作專精化程度、組織文化的支持度，以及企業組織的願景、目標、核心能力和資源，或有關技術、行銷、服務、法律或網絡等策略之限制，皆影響創新。組織僵化是創新的主要阻力（Galia & Legros, 2004），與組織結構和策略因素相關（Damanpour, 1991）。

對圖書館來說，Lee（1993）認為高度結構化與科層的組織設計，是圖書館無法應對快速技術進步之因，仰賴領導者和館員協力發展持續且清楚的組織變革過程，以增進效能、追求卓越與維繫生存。受限於圖書館組織結構僵化，學術圖書館開始以組織再造的方式回應急遽變化的內外環境（張嘉彬，2006）。此外，新科技改變圖書館作業方式，連帶影響圖書館的組織結構（盧秀菊，1995）。Jantz（2015）的研究證實學術圖書館的決策程度與組織結構影響創新。為應對變動環境的挑戰，故圖書館須調整組織結構與維持更開放的決策過程（Brundy, 2015），發展為更有彈性的組織（Goulding & Walton, 2014）。因此，分析創新歷程中與結構處境相關的阻力，得以協助圖書館有策略且有效率的調整組織結構與例行作業方式，降低阻礙，增進學術圖書館的創新能力。

2. 文化處境

組織文化是組織內部的社會結構，牽動組織成員的認知與共識，進而影響其行為與決策，協助組織解決營運與生存遭遇問題，讓組織有更好的效能、競爭力與回應能力。組織文化受到領導者和管理者之影響，故組織應重視提供開放的溝通交流、支持承擔風險的能力、鼓勵自發性的活動，以及讓成員感受到安全、尊重與信任（陳書梅，2001；Andriopoulos, 2001）。

再者，組織文化與組織結構間亦密切相關。Martins與Terblanche（2003）即指出扁平式組織、自主性和團隊工作能促進創新，而專精化、正式化、標準化

和集權化則易限制創新，反映在組織文化上，展現彈性、自由、團隊合作的價值能促進創意與創新，而嚴謹、控制性、可預測性、穩定性和命定等階層結構特性則抑制創意與創新。擁有支持創新文化的組織，能促進組織的創新與組織成員的創新行為（Jassawalla & Sashittal, 2002）。

McLean（2005）認為組織文化與組織氛圍能促成組織成功創新，若對決策過程和資訊流動等過度控制，會限制支持創意與創新的文化。Sandberg與Aarikka-Stenroos（2014）亦指出抗拒創新、害怕改變、擔心失敗、保守的決策與限制多的組織文化，是內部阻力最主要的來源。Meijer（2015）表示抗拒科技、例行作業，甚至價值觀或形象的改變都與組織文化相關，故克服文化阻力是相當重要的。Bennett與Parks（2015）則指出影響創新的文化阻力，與組織如何處理失誤或接受失敗的能力密切相關，即便失敗也是組織學習的過程。Hueske等（2015）研究則證實文化阻力影響創新歷程，強調發展組織的創新能力，定不能忽視組織文化。

組織的規模影響創新，然不論大型或小型組織，文化是影響內部阻力最主要的來源（Sandberg & Aarikka-Stenroos, 2014）。對學術圖書館來說，Pienaar與Boshoff（1996）之研究發現，組織的創新程度與組織氛圍間呈負相關，且受組織規模影響，小型學術圖書館的組織氛圍較佳，但較大型圖書館的作為較容易被視為創新，卻也容易經驗較多的創新阻礙。Deiss（2004）進一步說明，因圖書館是成熟發展且有規模的組織，對風險承擔、實驗與創新等接受度，有相當的困難，尤其固有經驗與既有文化之依賴，習於過去成功經驗的例行作為，會讓圖書館因結構與文化上之限制，影響組織創新能力之發展。Kurt、Kurt與Medaille（2010）認為創新應從文化著手，打破既有窠臼，鼓勵不同觀點的思考與自由表達的氛圍，才能讓圖書館更為創新導向。Crumpton（2012）則強調創新與企業家精神的重要，尤其透過組織文化來育成創新。因此，梳理學術圖書館創新歷程可能遭逢的文化處境限制，能協助領導者提前因應阻礙，藉由發展支持創新的文化，促成館員的創新行為，提升學術圖書館的創新能力。

3. 領導處境

領導處境之阻力係指組織內部因人事相關因素所產生的限制。此阻力可能來自個人或小組，來自實務層或領導層，此皆受認知之影響，如領導層的態度、實務層的抗拒、對創新風險的擔憂或偏見、缺乏動機、缺乏意願、缺乏足夠技能或知識、組織成員的廣度或深度不足，或個人目標無法與組織目標契合等（Hadjimanolis, 1999, 2003）。亦即，組織成員態度和能力之不足、缺乏相關資源或激勵創新之誘因、缺少管理層的投入或缺乏支持創新的環境，皆影響創新歷程，阻礙創新（Hueske et al., 2015; Mirow et al., 2008）。

對學術圖書館來說，預算縮減、環境變動、需求和績效的要求增高等環境壓力，領導成為圖書館所應面對的重要議題（Harris-Keith, 2015）。圖書資訊領

域學者也指出館員思維對圖書館創新之重要，館方對創新應持有正向的態度，是管理層的重要責任，以促成整個組織的新想法與新做法（Drake, 1979; Rader, 1989; Riggs, 1989）。Jantz（2015）亦說明創新通常來自於領導者不滿組織如客群流失等既有狀態，或領導者知覺到如經費短缺等外部威脅，因此圖書館領導者可為圖書館帶來正向影響與促成變革，影響圖書館的文化與創新性。

再者，國內研究也發現圖書館領導層與館員之間的互動與激勵關係，影響圖書館的創新能力；尤其中高階主管支持館員創新表現的態度，能激發館員較多的創新行為，提升圖書館整體的服務效能（彭于萍，2016）。因此，領導階層應要創造支持既有服務和探索新服務活動的策略，設計不同的服務模式或結構，才能促進組織的創新能力（Jantz, 2012b）。Balk（2013）的研究則揭示領導與組織文化是組織創新能力最為重要的促成因子，亦為最大的阻礙來源。由此顯見領導處境之阻力，與領導層和實務層間的互動有密切關係，成為影響創新成敗的至要關鍵。

4. 資源處境

最常見資源阻力來自成員認為時間不足（Hadjimanolis, 1999）。Mirow等（2008）指出組織中有關於組織成員的能力、時間與動機，以及所執行創新任務之類型，都是影響創新的阻力。資源不足的阻力，即組織資源、財務、能力、經驗、資訊或工具上的缺乏或配置錯誤，在創新歷程的啟始與發展階段限制較多（Sandberg & Aarikka-Stenroos, 2014）。因此，資源阻力係指組織在執行創新的歷程中，所有影響資源可及性之限制，包括人力、經費、設備、時間、任務性質或營運等因素。就學術圖書館來說，早期研究指出資源的充足程度對組織氛圍與創新間的關係有顯著差異，甚至館員的工作量都是阻力來源（Pienaar & Boshoff, 1996）。實證圖書館學的研究則發現，實務館員無法應用專業文獻的研究成果於例行業務中，主因為受時間限制（Turner, 2002），而這些資源限制多與圖書館的領導層、組織文化、優先序、評鑑能力與專業度等相關（Hiller, Kyrillidou, & Self, 2008）。Rowley（2011a）指出圖書館的創新趨向開放創新，更需重視跨域的協同合作，然也會面臨引入資源的關係、文化、知識或資訊等層面之阻礙。

總言之，學術圖書館的創新非單一現象，係受環境變動的時勢所趨，為維持圖書館的能見度與必要性，須時時啟始、發展與執行的任務，以滿足支援學術社群教學、研究與學習之所需。學者曾指出學術圖書館過於重視效能，限制創意與創新之發展，讓應對不確定性與變革更為困難（Pienaar & Boshoff, 1996）。再者，圖書館有一定的組織規模與結構、重視穩定、標準、作業規範、專業與績效導向等既有文化，影響創新發展，需要圖書館所有成員共同努力以克服創新的阻礙（Deiss, 2004）。此外，圖書館界視創新為企業經營及科技

導向為主之認知，不以創新定位服務、缺乏創新動力以及刺激和獎勵的機制、發展創新的經濟能力弱、領導者對創新的風險權衡等，限制學術圖書館的創新（張嘉彬，2006）。Brundy（2015）指出財務壓力與科技進步是驅策圖書館創新的兩個主要壓力。國內研究則發現大學圖書館之組織創新行為受到館員個人、圖書館管理階層、圖書館內部組織與圖書館外部環境等四個面向所影響（陳書梅，2015a）。因此，如能對學術圖書館的創新阻力加以探索，得用以預測創新歷程可能的阻力發生始點，即能透過降低或根除阻礙發生的原因，增進成功創新的機會，提升圖書館的創新能力。

三、研究方法

本研究採用個案研究法，考量個案影響力與代表性，立意選擇經歷漸進式或激進式創新的北部兩所綜合型學術圖書館為個案。取樣原則在於選擇對研究目的有豐富資訊之個案透過對個案的深入洞察與理解，能夠展現出研究所關注的現象與議題；且此關鍵個案能夠提供最多資訊，是能夠對知識發展產生最大影響力者（Patton, 2008）。從學術圖書館的願景來看，兩所個案圖書館（以A館與B館代稱）皆以創新為圖書館的重要目標。A館以館藏資源的加值為核心，更於2013年起進行組織與空間重整，新設置組別，透過漸進式的組織變革逐步進行創新，以提供創新且貼近讀者需求之服務；B館則以學習空間的規劃及管理為基礎，於2013年啟用新館，導入新服務設計而創新，期讓圖書館成為跨領域知識匯聚、交流、創造的中心。

從組織規模來看，兩所個案圖書館均設有讀者服務部門、技術服務部門與行政支援部門，A館有11個組與一個分館，B館則有六個組與一個分館。其中A館館員人數為111人，B館館員人數為56人（教育部統計處，2015）。雖然兩館的組織規模不一，然其館員人數編制在國內大專院校圖書館位居前兩位，屬較大型圖書館規模。

就兩所學術圖書館的服務讀者群，兩館的母機構皆為綜合型大學，校內所服務的讀者群廣泛，包括校內院所的教學單位、行政單位與研究單位等教職員，以及大學部與研究所的碩博士班等學生，A館所服務的校內讀者總數超過三萬五千人，B館的校內讀者總數則超過一萬三千人（教育部統計處，2015），詳如表1所示。此外，兩館亦提供校外讀者服務。

表1　兩所個案圖書館所服務教職員工生統計表

個案館	教師總數（人）	職員總數（人）	學生總數（人）	小計（人）
A校	2,057	1,509	31,791	35,357
B校	662	635	12,291	13,588

資料來源：教育部統計處，2015，頁3，50，58
說明：校內職員總數包含圖書館人員

在研究參與者的選擇，亦採立意取樣邀請受訪者參與深度訪談。首先邀請兩所個案圖書館之高階主管，共寄發5份訪談邀請，獲得四位高階主管首肯參與。在中階主管部分，為理解不同組別之創新經驗，故邀請所有組別之中階主管參與；其中A館有11個組與一分館，研究者寄出12份訪談邀請，共得10份回覆參與研究訪談。B館則有6個組與一分館，寄出7份訪談邀請，共獲得5份回覆參與；合計兩館有15位中階主管參與本研究。至於實務館員，除請主管引薦與創新業務相關的館員參與外，研究者亦根據意圖探索之創新，邀請館員參與。A館共邀請5位館員參與，其中有4位受訪者為研究者個別邀請，1位受訪者為組長推薦。B館則由參與組長推薦8名館員，寄發邀請函後，共有4位館員回覆參與；合計有9位館員參與。兩館共有28位受訪者參與，其部門分布如表2所示。

表2 研究參與者之部門分布

	館長/副館長	讀者服務	技術服務	行政支援	小 計
A館					
高階主管	2	0	0	0	2
中階主管	0	7	2	1	10
實務館員	0	4	1	0	5
B館					
高階主管	2	0	0	0	2
中階主管	0	3	0	2	5
實務館員	0	2	2	0	4
小 計	4	16	5	3	28

研究者訪談受訪者進行資料蒐集，訪談後隨即繕打訪談逐字稿，作為分析文本。本研究遵循紮根理論的資料分析法，重視由資料詮釋過程的發現而浮現理論（Dick, 2005）；因此，資料的整理與分析是同時進行，在歷程中呈現交錯與互動的型態。透過資料蒐集和分析過程中持續比較，於理論產生後繼續進行演繹（Mansourian, 2006）；經由不斷地運用原則與技術，將資料逐漸轉化與縮減，並構成理論，持續進行分解與綜合的來回動作（徐宗國，2008）。至於研究資料的處理，則以質性資料分析軟體NVivo 10進行文本的編碼、分析與比較。Hutchison、Johnston與Breckon（2010）指出善用質性資料分析軟體NVivo於紮根理論的研究過程，有助於加速資料處理過程，可增進資料來回拆解、分析與統合持續比較過程之效益，提升研究品質與研究過程的透明度，更能由厚實描述發現與詮釋由資料梳理所浮現的模式。因此，研究者將訪談逐字稿逐步匯入軟體，透過詳細且反覆閱讀逐字文本，在閱讀逐字文本的同時，隨即於NVivo介面進行開放編碼，建立節點。在分析過程隨時檢視節點，進行節點的分析與歸納，發展主軸編碼，建立樹狀從屬的結構與上層概念的命名，發展範疇與主題的選擇編碼。研究者以NVivo 10所繪製圖1矩形樹狀結構圖，從不同矩形大

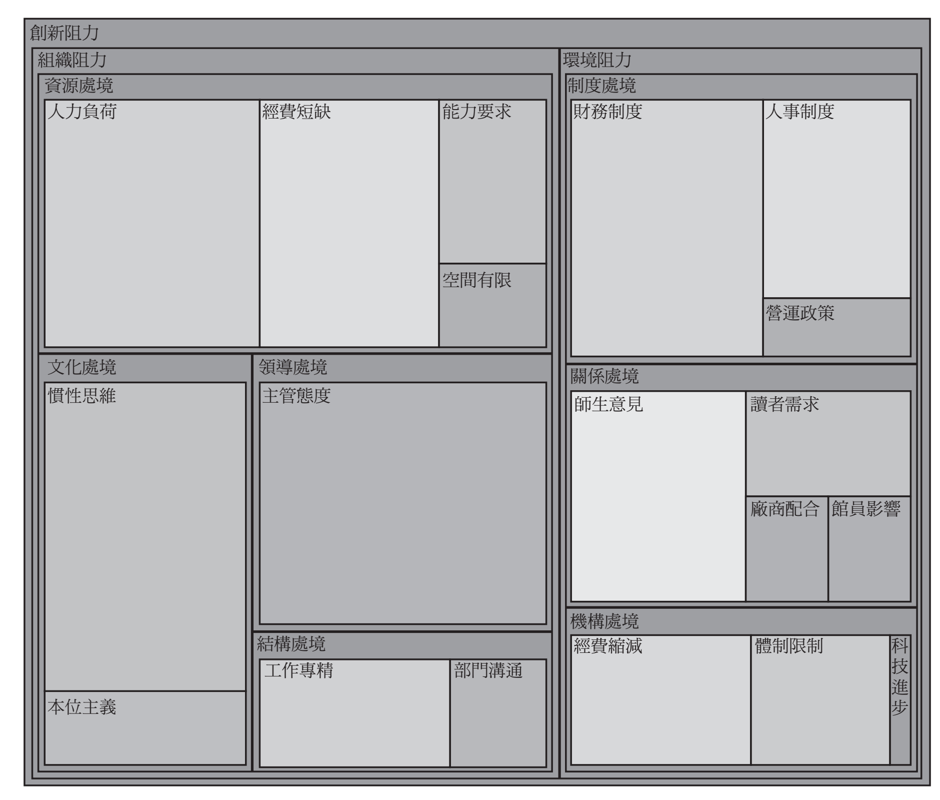


圖1　以NVivo10所繪製編碼矩形樹狀結構圖

註：矩形大小代表各節點編碼次數多寡

小所代表各節點編碼次數，觀察兩個案圖書館在創新歷程所經驗之各種阻力分布情況。本研究由文獻綜整出學術圖書館的創新阻力，以環境阻力與組織阻力兩大類型加以歸納分類。環境阻力主要有制度處境、機構處境與關係處境等三種阻力處境；而組織阻力則與資源處境、文化處境、領導處境與結構處境等四種阻力處境相關。由圖1可清楚地看出本研究參與者提及組織阻力的頻次明顯高於環境阻力，而組織阻力中又以資源處境之頻次相對較高，而個別阻力談論最多的則是主管態度。

四、研究結果與討論

為理解在學術圖書館的創新歷程中，從事創新的館員所經驗的創新阻力，研究者由館員觀點，實際探索館員於創新歷程所經驗之阻礙，由28位受訪者之訪談資料，從中爬梳館員在各種阻力處境的受阻經驗，收集到176項館員在業務執行過程曾感受之限制、阻礙、侷限、挫折或壓力等實際描述。

從訪談資料的編碼、統整與分析，進一步歸納出分屬不同阻力處境的19種阻力狀態。由圖2之分析可知，學術圖書館館員所經驗之創新阻礙，將近6

成（59.1%）來自內部的組織阻力，顯見組織阻力對圖書館創新歷程影響甚鉅。組織阻力中最大侷限為資源處境之限制（23.9%），次為與文化處境相關的限制（14.8%），再次為領導處境（13.6%）與結構處境（6.8%）之阻礙。至於環境阻力之限制，影響程度雖未高於內部組織阻力，然仍有4成（40.9%）之影響，制度處境之限制（17%）對學術圖書館創新有最大影響，次為關係處境（14.2%）之阻力，機構處境（9.7%）之阻力影響較低，位居最末。

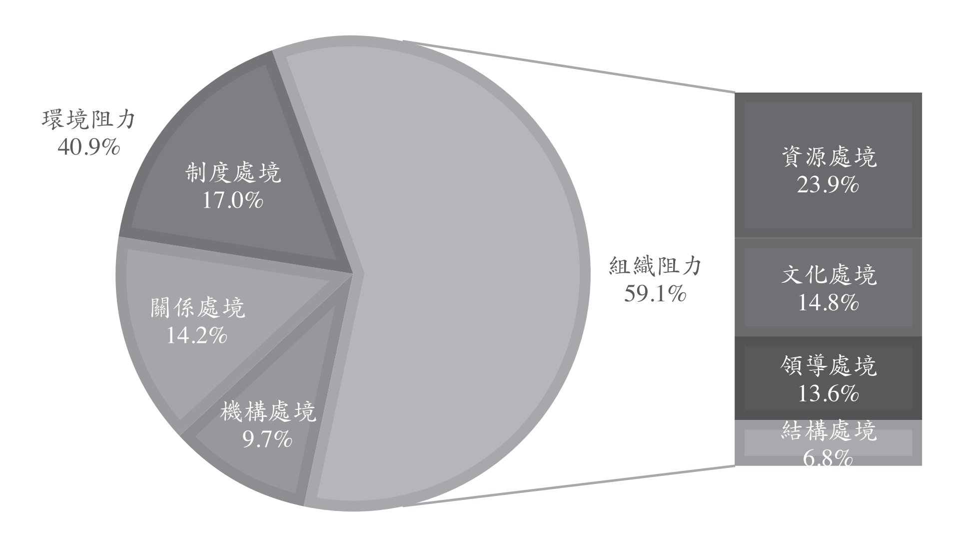


圖2　學術圖書館創新阻力之分布

承上所述，學術圖書館創新受到外部環境與內部環境之影響，以內部環境的組織阻力影響最大。本研究再進一步釐清環境阻力與組織阻力中各阻力處境的影響程度，環境阻力與學術圖書館所處大環境相關，屬最上層之限制，故先說明外部之環境阻力，接續分析內部環境的組織阻力。

㈠ 環境阻力

由圖3之訪談資料分析可知，財務制度的限制、師生意見的要求、人事制度的框架與經費縮減的窘境等四項為環境阻力最常見的阻力狀態，是外部環境影響學術圖書館創新的主要限制來源。學術圖書館的外部環境阻力，呈現十種阻力狀態，予以歸納為制度處境、關係處境與機構處境等三種阻力處境，分述如下。

1. 制度處境

學術圖書館的制度處境，與維持營運所遵循的政策、制度、法規或標準相關，所採行制度必須滿足機構制度之要求。本研究證實兩個案圖書館的制度處境阻力，涉及公務系統的財務、人事和營運規章等制度，以及母機構的校內政策，是外部環境對於圖書館創新最主要的限制來源。

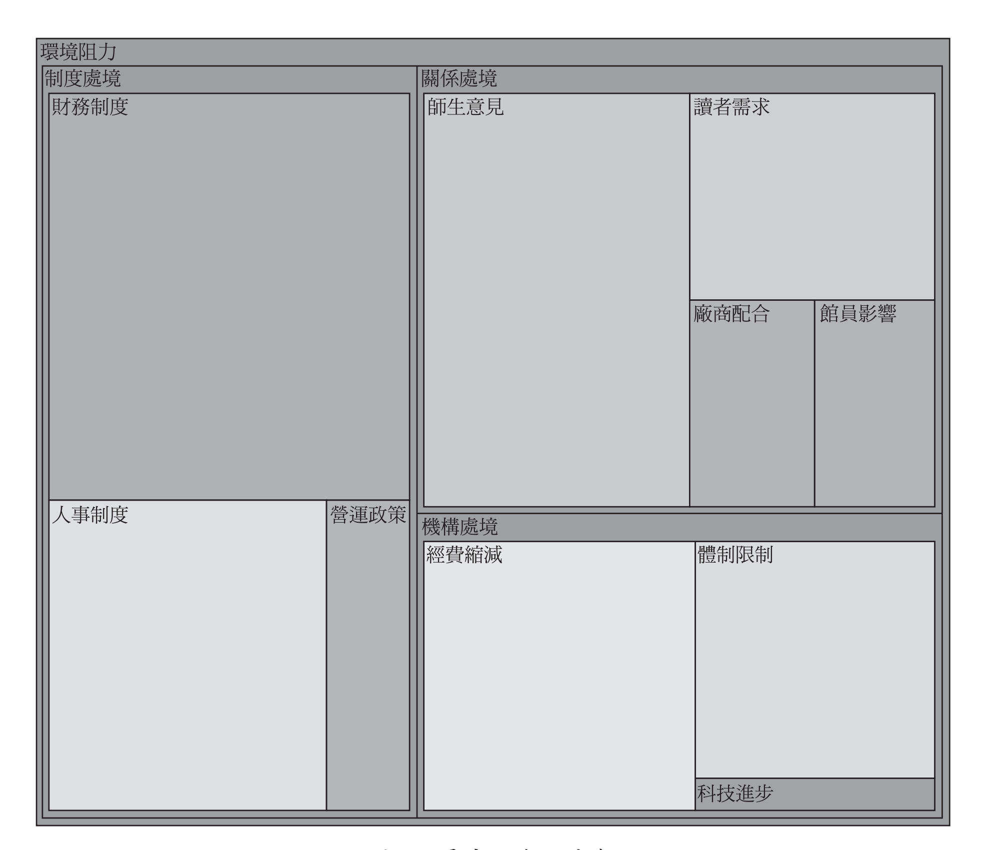


圖3　環境阻力之分析

訪談資料顯示，薪資結構、獎勵制度或執行業務的經費等財務制度之限制，是學術圖書館在制度處境面臨的最大侷限，與另一機構處境阻力的經費縮減密切相關。對此，領導層反映可支配的政策工具有限，財務制度的限制讓圖書館無法設計實質的創新激勵制度以獎勵組織的創新表現。所謂實質的創新激勵制度，係指公務系統所設計為獎勵的年度工作費，亦稱工作獎金或績效獎金，然有人數限制與限額。這些績效獎金、考績或因業務進修的公假時數，雖為制度上的實質回饋，仍編列在圖書館的經費預算內，當經費受限時，此獎勵編制亦有所限。對館員來說，此類實質回饋亦非激勵創新之主因，館員U便表示：「工作獎金好像兩千多塊…你覺得這會是做我們的誘因嗎…**一點都不會**…」（W20U：418）。再者，兩所個案圖書館所處之母機構亦有校內的公務人員獎懲辦法，雖是創新實質回饋的方式之一，但未必有提報便能通過，對於職級升等的幫助有限，誠如主管E所言為例：「嘉獎那種東西…你就算寫半天…到學校也不一定會過…；**同仁並不是很**care那個…**對我們升遷來說**好像也沒有什麼太大的幫助…」（W05E：467-471）。

此外，受限於公務系統的選才方式，影響圖書館多元人才的聘任，形成

學術圖書館培育創新人力資源之阻力，即屬人事制度之限制。國立大學的圖書館選才制度，依循公務人員考試制度後分發，其職系、職務、職等與薪資皆有明確規範。然而，現行的分發制度，讓圖書館無法拓展吸納不同人才之管道，亦無法在分發前先了解館員特質，可能影響組織任務分派與工作分級規劃。雖然透過約聘僱制度，得增補所需人力，然對於已經投入於圖書資訊領域市場的人力資源，相對的薪酬制度無法提升，也成為圖書館育才與留才之阻礙。誠如高階主管A所言：「受限於我們整個**人事的制度**…我們沒有辦法把工作分級…」（W01A：587-588）。

至於營運政策上的限制，多半與圖書館母機構校內的校務或院所業務政策相關，學術圖書館配合的母機構營運政策，有時所扮演的角色介於學校與學生之間，容易陷於兩難。再者，校方政策時因教職員或學生之反映而增設或調整規定，學術圖書館在配合政策執行創新之時，如遇校方政策反覆，亦須承擔終止創新之風險。對此營運政策限制的經驗，以中階主管C所言為例，可知館員們遭逢雙重壓力：「大學圖書館真的跟公共圖書館一樣…這是目前大學圖書館館員**雙重壓力**……我們主要核心…圖書館員就像業務員一樣…不管學科館員也好…或是館藏館員也好…你每天都有一些業務要處理…要有一些業績出來…服務多少事…可是我們卻要**分心去管**一堆我剛剛講的…這些奇奇怪怪的事情…那難免對於學術圖書館該創新的這個核心思考方向…難免會**受到一點干擾**…」（W03C：515-522）。

總言之，制度處境之阻力會促成或延緩圖書館的創新；當學術圖書館得以克服制度處境之限制，圖書館的創新能得到內、外部的支持而有所表現；反之，當制度處境之阻力無法克服，則會干擾學術圖書館的創新。

2. 關係處境

學術圖書館之營運本自母機構願景，因此與利益關係人間的互動網絡所形成的關係處境，可能會促成或延緩學術圖書館的創新業務。由訪談資料顯示，學術圖書館因關係處境所形成的創新阻力，來自師生意見、讀者需求、館員影響及廠商配合度等方面。

學術圖書館的創新作為必須在母機構的傘翼下進行，校內教職員工生、各院系所之意見，是學術圖書館在關係處境最常遭逢之阻力。圖書館是校內、外人士之共同期待，尤其校內利益關係人之觀感或建言，透過正式或非正式管道，直接或間接地影響學術圖書館的營運，學術圖書館的領導層與館員皆須應對此一關係脈絡。因師生影響所產生的關係處境之阻力，館員V以軟釘子、硬釘子與鋼丁來描述其經驗的挫折，館員V表示：「原先我自己想得很美好…跟廠商的接洽很順利…**在學校的方面卻非常的不順利**…；**在場地方面**遇到很大的挫折…去問○○學院…就像**踢皮球一樣踢來踢去**的…我真的就始料未及…；在邀

請的過程當中…碰到很多釘子…**有軟釘子還有硬釘子甚至很硬的鋼丁**…會質疑你辦這樣子的活動有誰會來聽…**從我的角度**那是很好的活動…**我很熱忱在辦…反而潑我冷水**…；甚至像辦這個活動…**組長是很支持**…但是**不見得整個館**…」（W21V：343-345；349-356）。由此例顯見館員實際執行創新服務或活動時，在關係處境中夾在館內意見、校內院所協調和廠商溝通之間的矛盾。

部分受訪者則指出對讀者需求的掌握仍不足，使得部分創新推行之時易遭遇挫折，或無法找到讀者需求之痛點，給予適切之專業服務。此處的讀者則泛指學術圖書館設定之客群，圖書館須更了解到館讀者之要求，與探索潛在讀者之需求，不能掌握需求，自然發展不出讀者真正想望的創新，而讓服務無用武之地，也限制新一波創新的可能。據受訪主管I所言：「除非我們做過**大規模的讀者調查**…不然的話很多讀者的意見其實是不可預見、難以猜測的…；但是有時候不是多數意見就是意見…而是**大聲的意見**才是意見…」（W09I：498-499；501-502）；可知圖書館的營運受制於顧客意見，乃因不夠了解多數意見，僅能在少數表達的意見中妥協，亦為創新作為之侷限。

對於內部顧客的關係，館員對於學術圖書館的認知與形象的期待，可能阻礙或限制圖書館創新，此取決於館員彼此間觀念與想法的溝通，和圖書館內的創新文化、部門溝通和領導態度息息相關。高階主管B以館員對於學術圖書館的形象認知為例，說明：「**有些館員就會覺得**大學圖書館應該要比較嚴肅…是學術的…；所以官方網站這樣…就覺得不是很恰當…；但是也不用那麼嚴肅啊…就是圖書館也可以有溫馨…後來我就寫mail給大家…組長…就**緩頰**…」（W02B：295-301）。至於與廠商的合作關係能否融洽、提供技術的廠商的專業程度亦影響圖書館的創新。尤其導入新技術時，若「廠商…對這塊應該沒有了解的很深入…所以做出來就會失敗…」（W25Y：47-48）。總之，當學術圖書館的關係處境經營順利，圖書館的創新將能得到重要支持，有助於創新的推展；反之，當關係處境較為敏感或所獲支持不足時，創新就可能窒礙難行或終止。

3. 機構處境

學術圖書館配合母機構之願景與發展提供專業服務，連帶受高等教育環境變動之衝擊，故在機構處境之阻力與經費縮減、體制限制以及科技進步有關。經費縮減與體制限制是機構處境中最主要的阻力來源，其影響亦與制度處境層面的限制相關。館員經驗到「學校經費不太夠」（W13N：276）、「學校真的沒有錢」（W15P：740），來自校方刪減圖書館維持營運與拓展業務的經費，讓圖書館的營運壓力倍增，加上制度處境下嚴峻的財務環境，是圖書館創新的一大挑戰。再者，受限於大學與圖書館「公家機關的體制」（W06F：493），而「體制限制營運模式」（W02B：176），使得學術圖書館如要在營運模式上有所創新，必須考量既有系統可能限制與外部資源合作的方式，而限縮圖書館在營運上創

新的可能性，中階主管F即認為：「這個管理制度好像很難去突破…」（W06F：455）。此外，受訪者也提到快速變動的教育環境與急遽發展的教學科技，讓學術圖書館備受科技設備更新與權衡新興科技運用之壓力，對此科技快速進步之驅策，館員已習慣科技進步對圖書館業務之衝擊，因此未必以阻力視之，而視為時勢所趨。

㈡組織阻力

組織阻力是學術圖書館創新所面臨的最大挑戰，由圖4可知，主管態度的支持與否、館員慣性思維的限制、人力負荷的壓力與經費短缺的限制，是內部阻力影響學術圖書館創新最大的阻力處境。學術圖書館的內部組織阻力，呈現九種阻力狀態，以資源處境、文化處境、領導處境與結構處境等四種阻力處境加以歸納，說明如下。

1. 資源處境

資源處境是學術圖書館在運作可得資源執行創新時，所遭逢與資源相關的限制，本研究發現館員視之為最主要的組織阻力，與人力負荷、經費短缺、能力要求與空間有限有關。

對於資源處境之限制，中階主管J直言：「其實圖書館會**出的問題**就是空間…**經費**…**人力**」（W10J：434）。其中，人力負荷量以及館員的能力要求，均屬人力資源相關的限制。以技術服務部門的館員ZB所言為例：「自己都做不完了還要去幫人家加值…**因為自己的業務還是要做**…；**不是不願意學**…但是覺

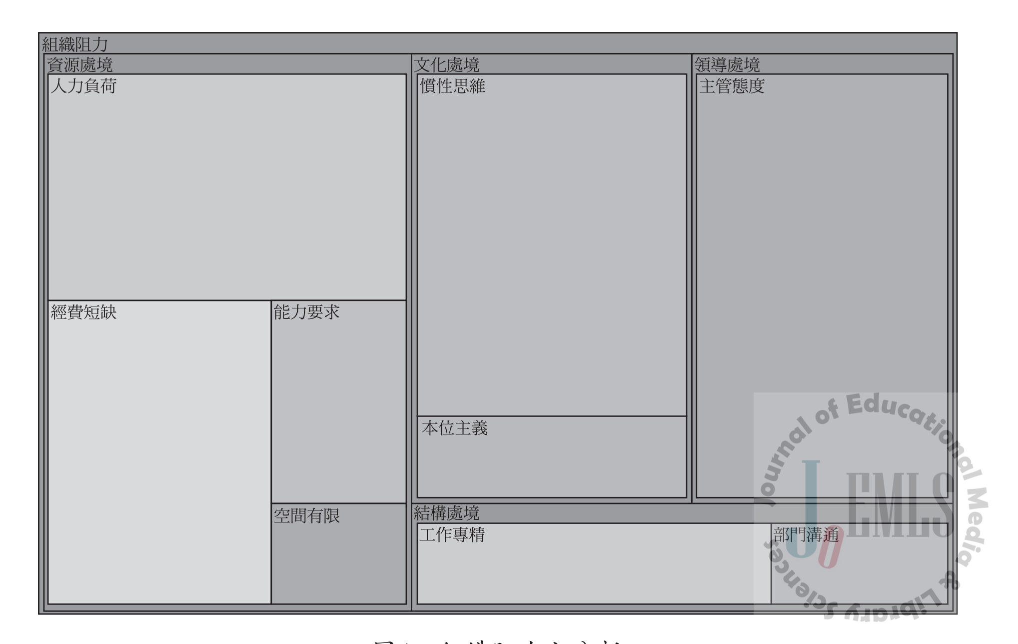


圖4　組織阻力之分析

得我們的量很大…越熟就越快越好…有一點考量**後來就沒做了**…」（W28ZB：150-152；156-158）。而讀者服務部門的中階主管I也觀察到館員的人力負荷，表示：「**剛開始看到外面大排長龍的時候…都很願意出去幫忙…其實這樣會排擠執行自己分內的業務**…」（W09I：421-423）。館員是圖書館最重要的人力資源，當任務或工作的負荷量凌駕於館員的人力投入時，便成為創新阻力，也是資源處境中最大的限制。此外，館員缺乏如科技、多媒體或機電等背景知識，可能侷限創新，影響服務的規劃或提供，故主管認為在此限制下，館員必須增加其知識、背景與經驗的廣度和深度，方可滿足創新業務所需。以中階主管D所言為例：「館員也要**調節**他的**心態**…同樣你要準備這樣子的課程…同仁也需要**training**…」（W04D：113-114）。

不論高階主管、中階主管或實務館員，皆指出學術圖書館的經費受到母機構大環境的限制，以及公務系統下財政制度的規範，使得圖書館在經費資源的運用處處受限，自然影響所推展的業務和舉辦的活動，館員必須思考開源與節流的各種方式以籌募創新所需經費。從讀者服務部門來看，經費有限，因此必須開源，如主管E表示：「用很少的經費去辦我們的活動」（W05E：116）；主管J也提到：「以後我們只好自己去找財源」（W10J：331）。對技術服務部門而言，主管F提到：「圖書館有自籌的經費…」（W06F：116）；行政支援部門的主管Q也表示：「因為大家面臨沒有錢，然後**沒有錢**…就會**沒有人**…」（W16Q：447-448），主管T提出：「**經費**方面大概沒有那麼充裕…」（W19T：241）等情況皆有所限制。如以讀者服務部門的活動為例，自籌活動經費成為館員的任務，據實務館員Z所言便可知：「現在有一個比較大的問題是**我們要去找錢**…」（W26Z：522）。由此可知，外部環境在制度規範上的限制與支援不足，限制學術圖書館的運作。再者，空間不足也影響圖書館創新業務與工作流程之規劃與安排，亦為創新阻礙之一。以主管J所言即可窺知一二：「空間就是**很棘手**…因為空間不夠…就會讓**整個工作流程會不順**…那就變成要**多花很多力氣**…」（W10J：436-437）。簡言之，當組織的創新能力不足以應付資源處境之侷限時，將影響創新作為之品質；資源處境之限制為必要的考量，如不能妥為因應，將阻礙創新。

2. 文化處境

影響創新的文化阻力來自企業組織如何處理失誤或失敗之能力，以及能否有支持創新發展的環境（Bennett & Parks, 2015）。圖書館長久秉持的規範，影響組織成員傾向於專注與堅持既有慣例，對於變革較為抗拒（Jantz, 2015）。此即表示，圖書館內部蘊含的文化處境，不但影響創新的啟始階段，對於創新發展歷程的順暢程度，以及執行創新過後成敗經驗之學習，皆有關鍵影響力。本研究證實學術圖書館因組織內部的文化處境帶來的限制，以館員的慣性思維為主要阻礙，次為各部門間的本位主義。

在慣性思維層面，館員雖持續發想新穎服務或改善既有服務，卻鮮以創新為其服務定位，服務的改變或調整皆視為理應為之；即便圖書館的管理層與館員早已因環境變動開始從事改變，實際執行創新，但創新並非活動設計或規劃的動機或驅策力，多數作為仍傾向沿襲例規。

以館員X所言為例，X認為創新不是服務規劃的目的與動機，表示：「如果**硬要套創新**在我們組…我們會覺得**壓力**很大…我們**就是嘗試做一些不一樣或是新一點**的東西…」（W23X：419-420）。中階主管I亦表示：「我們是因應**讀者行為**來做這樣的調整…」（W09I：359-360），主管D指出：「館員可能都有**美德**…覺得是**份內的工作**…；**沒有什麼很特別**…也許別人看起來很特別…**我們覺得好像是理所當然應該做的事**…」（W04D：531；534-535）。館員W描述館員特質是：「圖書館員都是溫良恭儉讓…重點是那個**讓**…；什麼都是**為了別人著想**…**為了讓讀者、使用者方便**…」（W22W：41-45）。由此顯見館員認為在業務上的新服務或調整改變的流程，皆為配合讀者需求，少以創新來看待自己的工作；且館員認為以使用者為考量，是理所當然的份內之事，因此所有的服務應預先思考讀者需求，潛移默化為圖書館既有之服務傳統。

再者，圖書館的許多例行業務偏好既有模式，如館員Y所言：「我們**也要做一些改變**…**想當然耳**的想法…；現在**讀者的行為不是我們想當然耳應該要這樣**…**這樣想的時候就會失去一些改變的想法**…要打破以前**視為理所當然的想法**…太多理所當然的想法…很難去接受說為什麼要**改變**…」（W25Y：289-292；294-295；527-529）。館員ZA則表示：「前人建立的制度已經是**行之有年**…**調整這件事情有時候在圖書館**…或者**單位**裡面**比較不會被接受**…要一直**溝通**…」（W27ZA：289-292；294-295）。由上述分析可知，圖書館業務運作習於慣性，圖書館須改變過去慣性思維，不單是館員個人角度調整想法，亦包含整個單位、整個組織之慣習，挑戰所有「想當然耳」、打破「理所當然」或「行之有年」的想法，才可能有更積極與創新之作為。

在圖書館組織分工的影響下，部門本位主義亦成為創新的阻力。以讀者服務部門的中階主管D所言為例：「在做的中間…**很多人會**存疑…**別組**有時候也會challenge我們；當然就**一些同仁可能會有一些聲音或者是誤解**…」（W04D：198-199；222）。此時便須仰賴高階主管的引導，以館員ZB所言為例：「館長就是**沒有我們圖資的分工或是框框**…所以他覺得什麼東西大家都可以做…不一定要分什麼組才能做什麼…」（W28ZB：395-396），可知高階主管的帶領可影響圖書館突破框架，橫跨部門本位思維。

組織面臨改變或發展新創新的能力不足，不能歸因於個人限制，若能促進創新或產生貶抑，皆受其組織氛圍之影響，要克服氛圍之阻礙，仰賴改變企業認同與領導層的投入（Preissl, 1998）。創新研究更強調組織文化對於創新有重

要影響，是促成成功創新的關鍵前提。國內研究亦佐證學術圖書館的組織氣候有助於促進創新行為，且學術圖書館組織結構的科層體制實對創新行為有所影響（陳書梅，2015a，2015b）；且主管的支持度與館員的自我效能感對創新行為也產生正向影響（彭于萍，2016）。本研究結果亦顯示文化處境之阻力影響創新歷程；因此，學術圖書館的創新必須要具有支持創新的文化後盾，改變組織例規，才能突破內部慣性思維與本位主義的氛圍，讓創新歷程不致因為文化處境阻力之阻礙受挫，或有所遲緩、終止，甚至失敗。

3. 領導處境

本研究之領導處境係指組織內部因人事因素所產生的限制，在領導者與追隨者的互動過程中，對創新所產生的阻礙。領導者與其領導行為對組織的創新有重要的影響力，是促成創新的關鍵因素（Daft, 1978; Mumford, Scott, Gaddis, & Strange, 2002）。由訪談資料發現，圖書館主要的領導處境阻力是主管的態度。

以領導層來看，本研究的兩所個案圖書館之高階主管，A館館長多來自於校內圖書館學專業領域之教授，對圖書館的經營是使命導向，重視圖書館支援母機構與發揮圖書館學專業的永續目標；B館館長則多由校內不同領域之教授擔任，為圖書館引入多元領域的思維，帶給圖書館不同的服務任務，因此，館員須配合不同館長對圖書館的想望，調整服務目標、內容與思維，顯見不同的館長領導風格，影響館內的創新發展。就中階主管而言，其為館員打破慣性思維，產出創新作為的重要引導者，主管的鼓勵與帶領是圖書館得以持續維持創新能力的關鍵，對館員能否投入工作、勇於創新有決定性的影響。對館員來說，中階主管是創新的啟發者也是促進者，中階主管更需要傾聽館員的聲音，用開放的態度激勵館員發想，以改善業務和提升服務。

從館員立場觀察，發現主管態度對創新歷程的啟始階段與組織學習之過程，有明顯的影響。館員V談到中階主管對鼓勵學習開放程度與否，影響館員是否願意創新的思維，以其言為例：「[組長]就是很**開放的心態**…**鼓勵**你們到外面去**學習新**的東西**回來分享**…甚至可以**改善整個業務**…**提升服務**；不是那麼開放的主任…可能他[組員]腳步就猶豫…會覺得**是不是就守舊…守成**就好了…」（W21V：186-188；207-208）。再者，不同主管的領導風格，可能限制館員的適應程度或溝通分享，影響創新構想的分享與交流。以館員U所言為例：「[組長]都滿nice的…[創新]通常會跟同事先討論過…有時候還只是個想法…自己還沒有比較具體的步驟或怎麼樣…突然之間去[組長]講…[組長]也聽不懂你在講什麼…如果我們在討論的時候…[組長]就走過來…我們就會一起討論…[不同主管的風格]當然會大不同…我還好…但是我知道有些同事很明顯…完全不講…」（W20U：335-344）。

館員Y則表示館員偏好漸進式的改變，即便是中、高階主管欲採行的創新，也應以循序漸進的方式逐項和館員溝通，以館員Y所言為例：「今天一個新的館長來…他想要慢慢去改變這種想法…那就真的是要**循序漸進**…然後多聽聽…了解同仁他們Care什麼…然後疑慮是什麼…再慢慢地去跟他們溝通」（W25Y：249-251）。館員ZA則舉其組為例，說明：「新的老闆…因為他並**不是圖書館的**…所以對於新的東西還滿能接受…但是就跟**原來的舊勢力有點抗衡**…就有點不一樣了…這樣的話**就會有一些拉鋸**…」（W27ZA：426-428）。

承上所述，中高階主管的領導方式影響組員創新表現，進一步可能促進或遲緩圖書館創新能力之發展。Jantz（2015）認為學術圖書館的領導團隊、決策過程與組織結構都是影響成功創新之前提，尤其領導層間的合作，須重視願景、任務與策略的勾勒與發展，是激勵組織成員發展創新的動機，也是成功的創新管理與持續創新的關鍵因素。本研究亦證實中、高階主管的態度及其領導風格，對學術圖書館創新產生限制，更發現領導風格影響創新歷程的不同階段。以館員W轉述中階主管所傳遞的想法為例：「**[中階主管J]**當上組長…他要做的事情是…要**搭舞台**給人家…不是已經升到這邊…再為了自己…是要去幫下面的人…去想說**要搭一些舞台**…讓人家**可以看到他的努力和表現**…」（W22W：146-149；151-155）。館員Z認為：「如果想要有創新發展空間的話…**尊重業務承辦人**其實是滿重要的…只有二級主管跟我討論過這件事情…其實這就是已經決定的事情…上面都沒有跟業務承辦人討論過…我覺得**這就是他所要做就沒有討論空間的感覺**…可是他知道我們在**一線的困難點**在哪裡嗎…我覺得那時候對我來說**衝擊比較大**…」（W26Z：658-662）。由此可知，追隨者對於領導者的期待，不只是業務執行與仿效的對象，更是促成組織成員職涯成長的助力，因此，對於中、高階主管來說，維持與發展領導者與追隨者間的傾聽、溝通和互動，經營關係是解決圖書館創新的領導處境阻力之法。

4. 結構處境

由訪談資料顯示，學術圖書館的創新，在組織結構上遭逢源於工作專精度與部門溝通間之阻力。兩所個案圖書館皆因應服務環境之變動，調整組織結構，進行組織重整，以及人力輪調之組織變革，不論中階主管或館員的輪調，皆促進組織成員對於組織業務的熟稔程度與彼此的互動關係。館員便表示「有時候因為**工作關係**才會接觸到新的知識…人家常講**輪調**是一個好方法…」（W25Y：275-276）。圖書館的輪調設計的好處是：「輪調會讓同仁**彼此之間多了解彼此在做的事**…橫向溝通的時候…更可以體會你的工作有什麼挑戰跟辛苦的地方…要來溝通協調的時候…同理心就會出來…建立**組長之間的輪調**和**組內同仁之間的論調**…讓同仁們可以有**彼此之間的學習**…**同理心跟溝通協調的機制**就比較容易…」（W14O：142-149）。

雖然輪調可以解決部分組織結構之處境，然兩所個案圖書館的組織規模龐大，不但組別的分工精細，各組組內之分工也更為細緻，此即為部門的工作或職務專精度。Preissl（1998）便指出服務組織內各部門的政策，會影響組織內部的氛圍，以至於間接影響創新過程，例如不熱衷於創新活動、不想改變既有作業方式、害怕競爭或歸因創新是個人或小組責任等，都是內部阻礙的一環，且與管理層作為有關。雖然個案圖書館之組織規模龐大，從訪談資料發現，圖書館的組與組間、中階主管之間和館員之間的溝通互動仍是暢通的，即便有不同意見，整體上來說「溝通很方便，很容易直接就可以提出…」（W02B：387）、「在館內溝通，是很順暢的…」（W11K：559），「館內的主管大家都很好…」（W09I：619），且「館內輪調也是方便可於各組學習，得到很多經驗，也讓大家易於溝通…」（W07G：68-69），「平常就**在一個辦公室裡面**…有什麼需要討論的可以自己討論…」（W25Y：202）。

工作專精度亦影響部門業務，若工作分工細，部門溝通格外重要，若是溝通不良，就會形成創新窒礙難行的局面。再者，組織分工過於精細，對於各組所承攬的業務或活動，有例行性辦理的約定俗成默契。隨著圖書館服務、使用者需求之變動，許多既有服務的延伸或新穎服務的設計，應是各組室皆可投入創新之業務，主管D認為：「需求不一樣…就是**服務讀者**…要把**不同讀者的需求都能夠落實**…我覺得這是比較重要的…；○○辦的[活動]跟我們辦的不衝突…**圖書館可以有各種的**…有人也會覺得你們幹嘛做這個…這不是○○做的嗎…」（W04D：223-225；227-228；238-240）

主管I則認為，圖書館分工細緻，組別業務可能有性質上的重疊，對於各組業務的內容，非能通盤了解，因此為跨越組別本位的界線，更需要討論與溝通，以其言為證：「分工有時候**在性質上面overlap**…除非**很正式的館內場合**劃分清楚…不然的話好像任何一方都不太適宜說這個不是我的…；單一的組不可能了解所有組的工作全貌…狀態…有時候我們比較樂觀的提出某些想法…或許在需要配合的組會覺得說怎麼這樣想…；**不是全然互相了解的情況下**…就需要**討論跟溝通**…」（W09I：249-251；612-614；616-617）。

Jantz（2015）表示組織結構的設計能促成新概念的產生與成功執行，因此對創新有重要影響，其研究學術圖書館的組織結構與創新之關係發現，工作專精化對於創新績效有顯著的負向影響，即工作專精化程度愈高的圖書館其創新性較低，因為既有的穩定結構，會限制創意的溝通和自由交流，且對於組織決策的知覺較低，限制決策溝通。對此，Jantz更進一步指出，圖書館的領導者應更著力於促成圖書館內不同組別融合為更高層次的整體系統，尤其開發創新的新單位，創意需要透過交流、溝通、分享和轉化才能成為創新，不同的創新歷程應有不同組織設計模式，部門單位間的整合更需領導者付出較多心力加以協助。

學術圖書館的層級部門結構與作業方式，係由來已久之傳統，極具專業化與分層化，本研究證實圖書館的組織結構影響創新。由研究結果亦發現，兩所個案圖書館的館員體認工作和職務專精化對於組織發展之限制，藉由組織重組和職務輪調來因應服務環境之變局，在組織結構形變的同時，館員確實面對結構上的阻力困境，影響圖書館創新的發展。

對此結構處境之阻力，兩所個案圖書館的中、高階階層領導者所扮演的引導角色將更顯重要。主管S說明：「**跨組工作小組**…幾乎每一組就是派一個人代表…**同仁都有滿多機會去跟其他組的同仁接觸**…」（W18S：237-240），圖書館藉由任務編組的方式，企圖打破組織結構之限制，讓組織內成員得與不同組別的工作人員溝通、互動與協調，增加館員之間的密集溝通與接觸，更有助於團體共識和組織文化之凝聚。藉由任務編組的方式，可以打造團隊化的圖書館組織氛圍，有助於組織結構調整為促進創新的質變。不論是「讓同仁透過這個工作小組…在跨組之間彼此之間**更認識**…一起**工作的感情**建立…有點**革命情感**那種味道…」（W14O：189-192）。

對於高階主管之想法，圖書館組織內的互動應該跨越傳統的主管與組員方式，讓每一個組織成員都能有創新發想與執行之能力，因此，組織結構必須更易於促進溝通和互動。高階主管N進一步闡述調整圖書館組織運作方式之期待，因為人力資源有限，期望能解構上下層級間的指派關係，讓每個館員都能勇於提案，主動思考創新的可能性：「早期的方式大概就是組員、組長跟館長…我想要嘗試…希望**組長跟組員之間的關係也盡量能夠慢慢relax command跟control**的想法…；每一個都是精兵…以**組長**的能耐…**館長**的能耐或**副館長**的能耐…我們很難去command跟control…it’s impossible…多了command跟control就多一層的管理effort…」（W13N：357-359；362-367；379-380）。總而言之，學術圖書館面臨來自組織結構上的創新阻力，來自工作專精化與部門溝通，組織結構的應變，單以形變不足以因應服務環境的變動和需求，更需透過領導者與追隨者間的互動，讓結構產生質變，才能應對圖書館創新的結構阻力。

進一步再由學術圖書館的高階主管、中階主管與館員對於創新阻力之感知加以分析，如圖5之矩陣所示，高階主管關切環境阻力議題勝於內部的組織阻力；對中階主管來說，在創新歷程遭逢環境阻力與組織阻力之限制，需同時考量內、外部環境。此外，圖書館的經費狀況與組織資源的支持度，是中階主管較為關切之議題。從館員角度，創新阻力多來自外部環境，受師生或讀者意見所影響的關係處境阻力，以及內部組織在主管、同儕與部門間互動關係。

阻力	處境	高階主管	中階主管	館員
環境阻力	制度處境	財務制度（2） 人事制度（2）	財務制度（8）	財務制度（2）
環境阻力	關係處境	師生意見（1） 館員影響（1） 廠商配合（1）	讀者需求（2）	師生意見（5） 讀者需求（3）
環境阻力	機構處境	經費縮減（3） 體制限制（2）	經費縮減（1） 體制限制（1） 科技進步（1）	體制限制（1）
組織阻力	資源處境	人力負荷（1） 經費短缺（1）	經費短缺（7） 人力負荷（6）	經費短缺（2）
組織阻力	文化處境	本位主義（1）	慣性思維（4）	慣性思維（2）
組織阻力	領導處境		主管態度（1）	主管態度（5）
組織阻力	結構處境		工作專精（2）	部門溝通（2）

圖5　學術圖書館各層級認知的主要創新阻力來源

註：數字代表館員人數，僅列最高前兩者，人數相同者則一一列舉

總言之，學術圖書館的外部環境，不論其母機構角度、圖書館所處制度系統或與利益關係人間網絡關係等處境的不確定性，皆是圖書館創新的環境阻力來源，且各個阻力處境是彼此相互關連與影響。再者，從Jantz（2015）對學術圖書館高階領導層之研究可知，外部環境的不確定性與學術圖書館的創新績效沒有顯著相關，表示高階領導層認為圖書館的經費配置、政府控制與政策傾向都是可預測其影響，即環境不確定性的變異或變動是可預期的，即便改變的劇烈，並未必會形成高階主管對環境不確定性的慎重看待，因此，可能缺乏執行重大創新變革之動機，而趨向於漸進式的創新。對國內學術圖書館來說，對於環境的變動雖有所體認，然受公務系統之限制，圖書館少有激進式創新作為，所採行的創新多為漸進式創新，與Jantz研究的趨勢一致，亦即學術圖書館極少發揮探索型創新的創新能力，由根本的開發與眾不同之創新，而是從事較多改善既有服務或活動的運用型創新。

對圖書館內部的組織阻力，來自於資源的分配、文化的窒礙、領導層態度與結構的限制等處境，內部阻力不但彼此交織，也與環境阻力相關連。因此，學術圖書館在創新歷程面臨的創新阻力，是多面向且複雜的。然而，由本研究資料結果發現，來自大環境的阻力，對組織創新性的影響僅達4成，顯見對學術圖書館而言，創新所遭逢的限制仍以組織的應對能力為衡量依據，使得來

自內部的組織阻力成為較大的限制來源，外部環境阻力對圖書館創新能力之影響，不若內部環境的組織限制為高，是以圖書館必須正視內部組織運作所侷限創新之議題。

五、結論與建議

在高教環境與科技發展的變動下，學術圖書館的經營已經驗許多變革，為求轉型而創新。若能藉由預測創新歷程可能發生之影響或衝擊，提前因應可能的阻力，將有助於增進圖書館創新的成功機會。鑑此，本研究旨在梳理學術圖書館的創新阻力，由文獻綜整與深度訪談之研究結果，梳理個案圖書館的中高階主管與館員於創新歷程所經驗之阻礙來源。根據研究結果，歸納結論與建議如下。

㈠結論

本研究由藉由文獻分析與研究成果梳理出學術圖書館創新阻力（如圖6所示），有環境阻力與組織阻力兩大面向，產生19種阻力狀態，交織為7種阻力處境，且各個處境之間相互關聯。研究成果證實學術圖書館的創新阻力，來自多種阻力處境，有其不同的層次，亦發現創新阻力對創新歷程亦有不同程度之影響。

首先，組織阻力是學術圖書館創新的最大阻礙，對創新歷程的衝擊最多，雖仍受外部環境阻力之影響，卻是學術圖書館發展創新所面臨最大的挑戰，有9種阻力狀態影響內部的創新歷程，歸納為4種阻力處境。其中，以資源處境之阻力對創新的限制最多，人力負荷、經費有限與空間不足是受訪者一致認同的主要限制，當圖書館的創新能力無法克服資源處境阻力之侷限時，將影響學術圖書館創新之品質。至於內部因組織文化、領導行為和組織結構所帶來的限制，即為文化處境、領導處境與結構處境之阻力，亦衝擊圖書館的創新，研究者發現不同的創新阻力，在創新歷程的不同階段有個別的關鍵影響力。

就文化處境之阻力，館員習於預先為讀者設想，鮮以創新為自己的服務定位，加上業務運作習於慣性，成為文化處境上的主要限制，加上部門本位主義之框架，影響創新歷程，故須改變過去慣性思維與沿襲例規的作法，不單是館員個人角度調整想法，亦包含調整整個單位和組織之慣習，挑戰所有「想當然耳」、打破「理所當然」或「行之有年」的想法，才可能有更積極與創新之作為。在領導處境之阻力與主管的態度有關，本研究證實中、高階主管的態度及其領導風格，對學術圖書館創新產生限制，更發現領導風格對創新歷程的不同階段有不同程度之影響，如影響館員是否投入工作、勇於創新提案、創新行為或鼓勵組織學習等。就結構阻力部分，受到工作專精度與部門溝通之阻力影響，藉由組織重組和職務論調來因應服務環境之變局。為了跨越組織內部之阻力，學

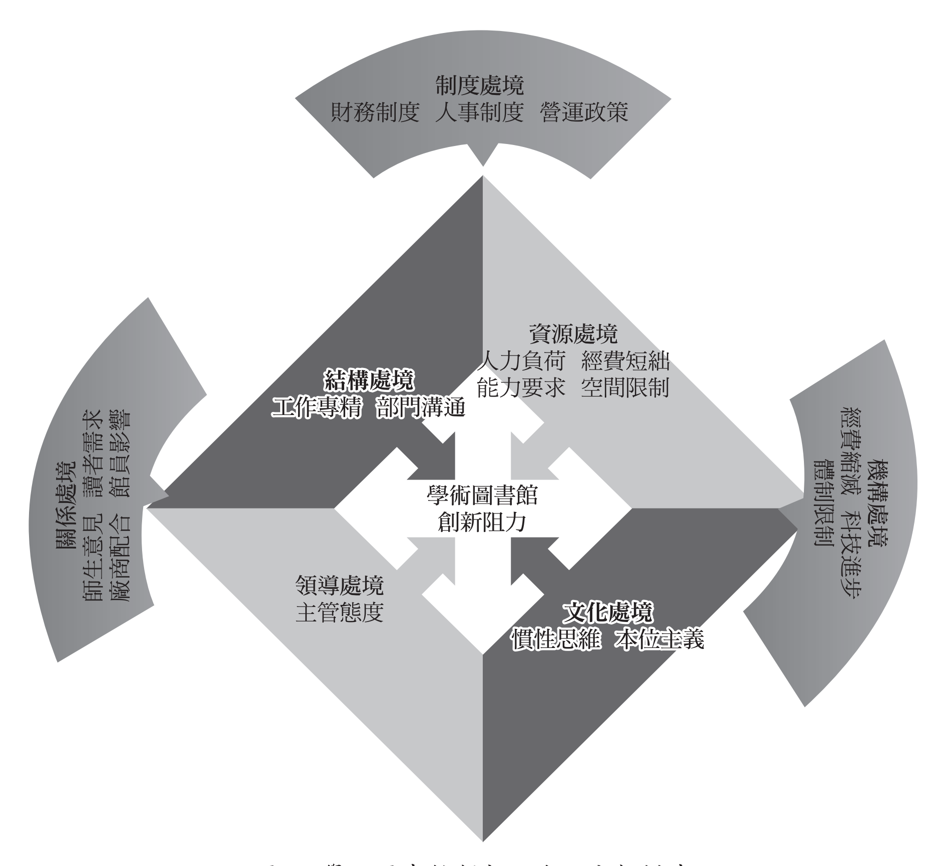


圖6 學術圖書館創新阻力之分析模式

術圖書館的領導層如何引導與激勵館員創新行為，移除館員在創新歷程會經驗之阻礙，或減輕阻礙之限制，係為增進圖書館創新能力的重要關鍵。

其次，學術圖書館面臨的環境阻力，源自制度處境、機構處境與關係處境，是影響圖書館的外部力量，尤其制度處境的阻力，成為學術圖書館創新歷程中最主要的障礙來源，與機構處境密切相關，受公務體制、人事制度、財政緊縮、大學的營運政治面等因素影響，尤其國內公務系統之限制，影響更鉅。此外，學術圖書館若無法善加經營與利益關係人間的互動關係，亦會遭逢因關係處境緊張而產生的阻礙，尤以師生意見是關係處境中最主要的阻力來源。國內相關研究也顯示，校方對圖書館的認同與支持，影響學術圖書館的創新行為（陳書梅，2015a）。因此，學術圖書館的領導層如何發揮在外部環境的影響力，克服外部阻礙，亦為促使創新成功的關鍵因素之一。

㈡ 建議

對圖書館來說，創新是重要的議題，尚需更多實證研究投入，以了解學術圖書館如何採用與執行創新（Brundy, 2015）。因此，對於圖書館創新的理解，

更須從多種取向著手探索，藉由有系統的描繪不同圖書館之創新個案，將不同圖書館的經驗予以整理為策略加以分享，且除探索成功創新的機制外，更應深入了解影響圖書館創新之限制，只要跨越創新的阻礙，便能提高成功創新的前提，增加圖書館成功創新的機會。

未來研究應更著重於理論層次之討論與實證研究之驗證，採用質化與量化的研究方法，持續探索各類型的圖書館在創新歷程之限制，找出能滿足不同阻力情境限制之應對方法，進行更深入之探索。此外，本研究透過個案研究與深度訪談梳理實務界實際遭逢的阻礙，冀以圖書館阻力分析模式，協助館方預見創新歷程之阻礙，進而權衡跨越阻礙或降低阻力之法，甚至防止阻礙發生的可能，方有助於圖書館在激烈競爭的專業服務環境中有效經營，持續創新。

誌　謝

研究者特別感謝所有熱心協助本研究的受訪主管與館員，並感謝兩位評閱委員的寶貴意見，謹致上最誠摯的謝意。

參考文獻

Patton, M. Q.（2008）。*質性研究與評鑑*（吳芝儀、李奉儒譯）。嘉義市：濤石文化。（原著出版於2002年）

徐宗國（2008）。紮根理論研究法：淵源、原則、技術與涵義。在胡幼慧（編），*質性研究：理論、方法及本土女性研究實例*（頁37-60）。台北市：巨流。

張嘉彬（2006）。大學圖書館組織創新之研究。*大學圖書館，10*(1)，30-51。

教育部統計處（2015）。*103學年度大專院校概況統計*。台北市：教育部。檢索自http://stats.moe.gov.tw/files/ebook/higher/103/103higher.pdf

陳書梅（2001）。圖書館組織之創新行為。*圖書資訊學刊，16*，145-159。

陳書梅（2015a）。大學圖書館組織創新行為之影響因素研究。*圖書資訊學研究，10*(1)，39-81。

陳書梅（2015b）。大學圖書館組織創新行為調查研究。*教育資料與圖書館學，52*(3)，231-267。doi:10.6120/JoEMLS.2015.523/0018.RS.AM

彭于萍（2016）。大學圖書館館員之領導者-成員交換關係、創意自我效能與館員創新行為之關係模式探析。*教育資料與圖書館學，53*(1)，27-61。doi:10.6120/JoEMLS.2016.531/0044.RS.AM

盧秀菊（1995）。圖書館組織結構之研究，*圖書館學刊，10*，1-40。

Andriopoulos, C. (2001). Determinants of organisational creativity: A literature review. *Management Decision*, *39*(10), 834-841.

Balk, H. (2013). *Library innovation: Enablers and obstacles* (Unpublished master's thesis). TiasNimbas Business School, Utrecht, The Netherlands. Retrieved from https://libraryinnofactors.files.wordpress.com/2014/07/innovation-in-national-libraries-enablers-and-obstacles_def.pdf

Bennett, N., & Parks, J. M. (2015). Struggling to innovate? Examine your structure, systems, and culture. *Business Horizons*, *58*(5), 563-569. doi:10.1016/j.bushor.2015.05.009

Brundy, C. (2015). Academic Libraries and Innovation: A literature review. *Journal of Library Innovation*, *6*(1), 22-39.

Clayton, P. (1997). *Implementation of organizational innovation: Studies of academic and research libraries*. San Diego, CA: Academic Press.

Cluff, E. D. (1989). Developing the entrepreneurial spirit. *Journal of Library Administration*, *10*(2/3), 185-195. doi:10.1300/J111v10n02_18

Crumpton, M. A. (2012). Innovation and entrepreneurship. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, *25*(3), 98-101. doi:10.1108/08880451211276539

Daft, R. L. (1978). A dual-core model of organizational innovation. *Academy of Management Journal*, *21*(2), 193-210. doi:10.2307/255754

Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators. *The Academy of Management Journal*, *34*(3), 555-590. doi:10.2307/256406

Deiss, K. J. (2004). Innovation and strategy: Risk and choice in shaping user-centered libraries. *Library Trends*, *53*(1), 17-32.

Dick, B. (2005). Grounded theory: A thumbnail sketch. Retrieved from http://www.aral.com.au/resources/grounded.html

Drake, M. A. (1979). Managing innovation in academic libraries. *College & Research Libraries*, *40*(6), 503-510. doi:10.5860/crl_40_06_503

Drake, M. A. (1994). Technological innovation and organizational change. *Journal of Library Administration*, *19*(3/4), 39-53. doi:10.1300/J111v19n03_04

Drake, M. A., & Olsen, H. A. (1979). The economics of library innovation. *Library Trends*, *28*(1), 89-105.

Forman, S. (1968). Innovative practices in college libraries. *College & Research Libraries*, *29*(6), 486-492. doi:10.5860/crl_29_06_486

Fowler, R. K. (1998). The university library as learning organization for innovation: An exploratory study. *College & Research Libraries*, *59*(3), 220-231. doi:10.5860/crl.59.3.220

Galia, F., & Legros, D. (2004). Complementarities between obstacles to innovation: Evidence from France. *Research Policy*, *33*(8), 1185-1199. doi:10.1016/j.respol.2004.06.004

Goulding, A., & Walton, J. G. (2014). Distributed leadership and library service innovation. In A. Woodsworth & W. D. Penniman (Eds.), *Advances in librarianship* (Vol. 38, pp. 37-81). Bingley, UK: Emerald.

Hadjimanolis, A. (1999). Barriers to innovation for SMEs in a small less developed country. *Technovation*, *19*(9), 561-570. doi:10.1016/S0166-4972(99)00034-6

Hadjimanolis, A. (2003). The barriers approach to innovation. In L. V. Shavinina (Ed.), *The international handbook on innovation* (pp. 559-573). Oxford, UK: Pergamon.

Harris-Keith, C. S. (2015). The relationship between academic library department experience and perceptions of leadership skill development relevant to academic library directorship. *The Journal of Academic Librarianship*, *41*(3), 246-263. doi:10.1016/j.acalib.2015.03.017

Hiller, S., Kyrillidou, M., & Self, J. (2008). When the evidence is not enough: Organizational factors that influence effective and successful library assessment. *Performance Measurement and Metrics*, *9*(3), 223-230. doi:10.1108/14678040810928444

Hueske, A.-K., Endrikat, J., & Guenther, E. (2015). External environment, the innovating organization, and its individuals: A multilevel model for identifying innovation barriers accounting for social uncertainties. *Journal of Engineering and Technology Management*, *35*, 45-70. doi:10.1016/j.jengtecman.2014.10.001

Hutchison, A. J., Johnston, L. H., & Breckon, J. D. (2010). Using QSR-NVivo to facilitate the development of a grounded theory project: An account of a worked example. *International Journal of Social Research Methodology*, *13*(4), 283-302. doi:10.1080/13645570902996301

Jantz, R. C. (2012a). A framework for studying organizational innovation in research libraries. *College & Research Libraries*, *73*(6), 525-541. doi:10.5860/crl-302

Jantz, R. C. (2012b). Innovation in academic libraries: An analysis of university librarians' perspectives. *Library & Information Science Research*, *34*(1), 3-12. doi:10.1016/j.lisr.2011.07.008

Jantz, R. C. (2015). The determinants of organizational innovation: An interpretation and implications for research libraries. *College & Research Libraries*, *76*(4), 512-536. doi:10.5860/crl.76.4.512

Jassawalla, A. R., & Sashittal, H. C. (2002). Cultures that support product-innovation processes. *Academy of Management Executive*, *16*(3), 42-54. doi:10.5465/AME.2002.8540307

Johnson, L., Adams Becker, S., Estrada, V., & Freeman, A. (2015). *NMC Horizon report: 2015 library edition*. Austin, TX: The New Media Consortium. Retrieved from http://cdn.nmc.org/media/2015-nmc-horizon-report-library-EN.pdf

Jubb, M. (2010). Challenges for libraries in difficult economic times: Evidence from the UK. *Liber Quarterly: The Journal of European Research Libraries*, *20*(2), 132-151. doi:10.18352/lq.7983

Kurt, L., Kurt, W., & Medaille, A. (2010). The power of play: Fostering creativity and innovation in libraries. *Journal of Library Innovation*, *1*(1), 8-23.

Lee, S. (1993). Organizational change in research libraries. *Journal of Library Administration*, *18*(3/4), 129-143. doi:10.1300/J111v18n03_09

Mansfield, J. W. (2014). National libraries as centers of innovation: An IFLA Journal 40th anniversary tribute. *International Federation of Library Associations and Institutions*, *40*(3), 143-144. doi:10.1177/0340035214546986

Mansourian, Y. (2006). Adoption of grounded theory in LIS research. *New Library World*, *107*(9/10), 386-402. doi:10.1108/03074800610702589

Martins, E. C., & Terblanche, F. (2003). Building organisational culture that stimulates creativity and innovation. *European Journal of Innovation Management*, *6*(1), 64-74. doi:10.1108/14601060310456337

McLean, L. D. (2005). Organizational culture's influence on creativity and innovation: A review of the literature and implications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, *7*(2), 226-246. doi:10.1177/1523422305274528

Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, *32*(2), 198-206. doi:10.1016/j.giq.2015.01.001

Mirow, C., Hoelzle, K., & Gemuenden, H. G. (2008). The ambidextrous organization in practice: Barriers to innovation within research and development. *Academic of Management Proceedings*, *2008*(1), 1-6. doi:10.5465/AMBPP.2008.33717691

Mumford, M. D., Scott, G. M., Gaddis, B., & Strange, J. M. (2002). Leading creative people: Orchestrating expertise and relationships. *The Leadership Quarterly*, *13*(6), 705-750. doi:10.1016/S1048-9843(02)00158-3

Ochogwu, M. G. (1986). Libraries as innovative organization: A review of related literaute. *Annals of Library Science and Documentation*, *33*(4), 135-142.

Pienaar, H., & Boshoff, A. B. (1996). Relationship between creativity and innovation in university libraries and the organizational climate. *South African Journal of Library & Information Science*, *64*(2), 67-75.

Preissl, B. (1998). *Barriers to innovation in services*. SI4S topcial paper.

Rader, H. B. (1989). Teamwork and entrepreneurship. *Journal of Library Administration*, *10*(2/3), 159-168. doi:10.1300/J111v10n02_16

Research Information Network. (2010). *Challenges for academic libraries in difficult economic times*. Retrieved from http://www.rin.ac.uk/system/files/attachments/Challenges-for-libraries-FINAL-March10.pdf

Reynolds, J., & Whitlatch, J. B. (1985). Academic library services: The literature of innovation. *College & Research Libraries*, *46*(5), 402-417. doi:10.5860/crl_46_05_402

Riggs, D. E. (1989). Making creative, innovative, and entrepreneurial things happen in the special Library. *Journal of Library Administration*, *10*(2/3), 69-75. doi:10.1300/J111v10n02_08

Rowley, J. (2011a). Innovation for survival: From cooperation to collaboration. In A. Woodsworth (Ed.), *Librarianship in times of crisis* (Vol. 34, pp. 207-224). Bingley, UK: Emerald. doi:10.1108/S0065-2830(2011)0000034013

Rowley, J. (2011b). Should your library have an innovation strategy? *Library Management*, *32*(4/5), 251-265. doi:10.1108/01435121111132266

Rubin, V. L., Gavin, P. T., & Kamal, A. M. (2011). Innovation in public and academic North American Libraries: Examining white literature and website applications. *The Canadian Journal of Information and Library Science/La Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliotheconomie*, *35*(4), 397-422.

Sandberg, B., & Aarikka-Stenroos, L. (2014). What makes it so difficult? A systematic review on barriers to radical innovation. *Industrial Marketing Management*, *43*(8), 1293-1305. doi:10.1016/j.indmarman.2014.08.003

Stanford University Libraries. (2015). Stanford prize for innovation in research libraries. Retrieved from https://library.stanford.edu/projects/stanford-prize-innovation-research-libraries-spirl

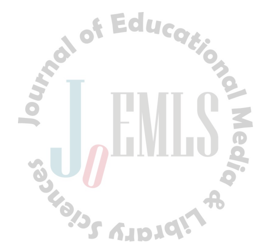
Storey, J. (2000). The management of innovation problem. *International Journal of Innovation Management*, *4*(3), 347-369. doi:10.1016/S1363-9196(00)00019-6

Trias de Bes, F., & Kotler, P. (2011). *Winning at innovation: The A-to-F model*. New York, NY: Palgrave Macmillan.

Turner, K. J. (2002). The use of applied library and information studies (LIS) research in New Zealand libraries. *Library Review*, *51*(5), 230-240. doi:10.1108/00242530210428737

Ward, P. L. (2001). Management and the management of information and library services 2000. *Library Management*, *22*(3), 131-155. doi:10.1108/01435120110384061

Willard, P. (1991). Innovation: Insights from the literature. *Journal of Librarianship and Information Science*, *23*(4), 183-189. doi:10.1177/096100069102300403



莊馥瑄 ORCID 0000-0002-7323-6757
謝寶煖 ORCID 0000-0003-2628-8789

Journal of Educational Media & Library Sciences 53 : 3 (2016) : 273-310
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/0013.RS.AM



Research Article

Barriers Approach to Innovation in Academic Libraries[ψ]

Fu-Hsuan Chuang[a] Pao-Nuan Hsieh[b*]

Abstract

Innovation in academic libraries is not a brand new issue. Academic libraries can benefit from successful innovation, since innovation is a key contributor to gaining and sustaining competitive advantage for survival. Building on two case studies, 28 participants from leadership teams to practitioners are involved, the qualitative findings identified the specific two types of barriers that academic libraries face by applying a barriers approach to innovation, that's, environmental and organizational barriers. Especially, seven dimensions of two types of barriers to innovation are found.

Keywords: *Innovation in academic libraries, Barriers to innovation, Innovation, Impediments for innovation*

SUMMARY

With the rapid changes in the economic, political, social and technological environments, as well as the changes of higher education environments, academic libraries have undergone an extremely high pressure for innovation, thus are in need of adjustments on existing services and developments of new services, for dealing with challenges of management efficiencies and competitive advantages in an ever-changing world. This study focused on investigating academic library innovations from the organization framework, without discussions on individual creativity or technological innovation.

Innovation in academic library is not a brand new issue. As early as in 1960s, Forman (1968) already suggested that academic libraries should actively respond to environmental changes, meet patrons' needs with innovations, enhance service efficiencies, and advance the abilities of library innovation. In 1970s, Drake (1979) pointed out the varitey barriers that libraries would face related to psychological, organizational, perceptions of the future and economical factors.

[ψ] Part of this article had been presented at the Conference on Library and Information Society, May 12, 2016.

[a] Ph.D. Candidate, Department of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei, Taiwan

[b] Associate Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei, Taiwan

[*] Principal author for all correspondence. E-mail: pnhsieh@ntu.edu.tw

With the pressure on academic libraries, Ochogwu (1986) further elaborated that the problem of innovating in libraries are administrative, financial, social, technical and cultural factors. For better services and excellent performance, it becomes more crucial that academic libraries have to seek changes to render services in more effective and efficient ways. Balk (2013) also found that public organizations rarely took lessons from failed innovations and use them to learn lessons for future innovations, and libraries rarely put serious considerations into the facilitators and constraints of innovation, thus library innovation capacities could not be enhanced. This study expolred innovation process of academic libraries, to sort out factors holding back library innovation and help libraries clarify various barriers that hinder, limit and block innovative developments, for developing coping strategies in advance.

Research Methods

The case study method was adopted in this study. Two academic libraries in northern Taiwan that were undergoing incremental or radical innovations were selected as the cases to be investigated, and were termed as Library A and Library B in this study. In terms of organization scales, the two library cases both had public service, technical service and administrative support departments; library staff were rated as the top two in the level of college libraries in Taiwan; their services were provided for on-campus faculty and students, and off-campus patrons. In terms of library visions, Library A focused on promoting value-added services of library collections, started reorganzation in organization structure and space since 2013, and achieved innovation through a incremental organizational change; Library B officially opened its new facilities in 2013, based on arrangement and management of learning spaces, and introduced in new service developments. Innovations are emphasized by both libraries. Twenty-eight participants from senior and middle management team and librarians of the two libraries were invited to participate in in-depth interviews. The data analysis approach of grounded-theory method was adopted in this study; the computer-aided qualitatve data analysis software NVivo 10 was used to facilitate coding, analysis and comparison of interview transcripts, for investigating the distributions of various barriers during the innovation processes of the two libraries.

Findings

Based on literature review and in-depth interviews for investigating the barriers encountered by librarians during innovation processes, 176 descriptions regarding constraints, obstacles, hindrances, frustrations or pressure encountered by the 28 participants during the innovation process of executing practices were

clarified and categorized into two major groups—organizational barriers and environmental barriers, with seven barrier dimensions and 19 barrier situations.

The findings revealed that nearly 60% (59.31%) of innovation barriers came from internal orgainzations, suggesting that organizational barriers had a great influence on innovation process in library. The greatest barrier was resources (23.9%), followed by culture (14.8%), leadership (13.6%), and structure (6.8%), respectively. Another 40 % of innovation barriers were related to environmental barriers, with the system dimension as the greatest one (17%), followed by network (14.2%) and institution (9.7%); those dimensions were inter-related, suggesting that there were multiple barriers during academic library innovation. The further analysis revealed that senior management put a greater concern on environmental barriers than on organizational barriers. Middle management team had to put considerations into both internal and external environments, for dealing with limits of encountered environmental and organizational barriers. Middle management team also reported greater constraints from library budgets and organizational resources. As for practical librarians, they had encountered more environmental barriers from interactions with faculty, students and other patrons, as well as the organizational barriers from interactions with supervisors, colleagues and other departments.

Conclusions and Suggestions

This study explores barriers to innovation in academic libraries. The barriers approach to innovation focuses on the main problems that may occur during the complex and delicate process of innovation(Hadjimanolis, 2003, p. 570). Factors that hamper innovation may impede, delay or block innovation. The results show that innovation barriers are multi-faceted and complicated. External environmental barriers and internal organizational barriers are also interwoven. Through analysis of innovation barriers, libraries can forsee barriers of innovation process, and evaluate strategies for overcoming, lowering, even preventing those barriers. The results of this study reveal that the influence of environmental barriers on innovation processes is only 40 percent, suggesting that most barriers come from the internal organizations. It is advised that libraries should take serious considerations of internal organizational practices on innovation processes. For negociating or overcoming organzational barriers, library leaders and managers should lead and encourge innovative behaviors throughout the library, try to eliminate or alleviate the impediments encountered by librarians during innovation processes, and make full use of external influences to overcome environmental barriers, for enhancing library innovation capacities.

Academic libraries should innovate to gain and sustain competitive advantage for survival, either by influencing their environment or by responding quickly to meeting internal and external demands. By revealing, understanding and overcoming barriers to innovation, library can improve the abilities to overcome the variety of barriers. It is suggested that for increasing our understanding of library innovation, by exploring various kinds of innovations in all types of libraries are necessary. Through sharing different experiences of library innovation, we can develop preemptive actions for dealing with various barrier scenarios, and enhance possibilities of successful innovations.

ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT

Patton, M. Q.（2008）。質性研究與評鑑（吳芝儀、李奉儒譯）。嘉義市：濤石文化。（原著出版於2002年）【Patton, M. Q. (2008). *Qualitative research & evaluation methods* (Chih-Yi Wu & Feng-Jihu Lee, Trans.). Chiayi, Taiwan: WaterSton. (Original work published 2002) (in Chinese)】

徐宗國（2008）。紮根理論研究法：淵源、原則、技術與涵義。在胡幼慧（編），質性研究：理論、方法及本土女性研究實例（頁37-60）。台北市：巨流。【Hsu, Tsung-Kuo (2008). Zhagen lilun yanjiufa: Yuanyuan, yuanze, jishu yu hanyi. In Yow-Hwey Hu (Ed.), *Zhixing yanjiu: Lilun fangfa ji bentu nuxing yanjiu shili* (pp. 37-60). Taipei, Taiwan: Chuliu. (in Chinese)】

張嘉彬（2006）。大學圖書館組織創新之研究。大學圖書館，*10*(1)，30-51。【Chang, Chia-Bin (2006). A study of organizational innovation in the university library. *University Library Journal*, *10*(1), 30-51. (in Chinese)】

教育部統計處（2015）。103學年度大專院校概況統計。台北市：教育部。檢索自http://stats.moe.gov.tw/files/ebook/higher/103/103higher.pdf【Department of Statistics, Ministry of Education. (2015). *103 xueniandu dazhuan yuanxiao gaikuang tongji*. Taipei, Taiwan: Ministry of Education. (in Chinese)】

陳書梅（2001）。圖書館組織之創新行為。圖書資訊學刊，*16*，145-159。【Sheih, Chen Su-May (2001). The adoption of innovations in library organizations. *Journal of Library and Information Studies*, *16*, 145-159. (in Chinese)】

陳書梅（2015a）。大學圖書館組織創新行為之影響因素研究。圖書資訊學研究，*10*(1)，39-81。【Sheih, Chen Su-May (2015a). A qualitative study on factors in organizational innovation behavior of Taiwan's university libraries. *Journal of Library and Information Science Research*, *10*(1), 39-81. (in Chinese)】

陳書梅（2015b）。大學圖書館組織創新行為調查研究。教育資料與圖書館學，*52*(3)，231-267。doi:10.6120/JoEMLS.2015.523/0018.RS.AM【Sheih, Chen Su-May (2015b). Organizational innovation behavior in Taiwan's university libraries: A quantitative study. *Journal of Educational Media & Library Sciences*, *52*(3), 231-267. doi:10.6120/JoEMLS.2015.523/0018.RS.AM (in Chinese)】

彭于萍（2016）。大學圖書館館員之領導者–成員交換關係、創意自我效能與館員創新行為之關係模式探析。教育資料與圖書館學，*53*(1)，27-61。doi:10.6120/

JoEMLS.2016.531/0044.RS.AM【Peng, Yu-Ping (2016). A study of the relationship among leader-member exchange, creative self-efficacy and innovative behavior of the university librarians. *Journal of Educational Media & Library Sciences*, *53*(1), 27-61. doi:10.6120/JoEMLS.2016.531/0044.RS.AM (in Chinese)】

盧秀菊（1995）。圖書館組織結構之研究，圖書館學刊，*10*，1-40。【Lu, Shiow-Jyu (1995). Tushuguan zuzhi jiegou zhi yanjiu. *National Taiwan University Journal of Library Science*, *10*, 1-40. (in Chinese)】

Andriopoulos, C. (2001). Determinants of organisational creativity: A literature review. *Management Decision*, *39*(10), 834-841.

Balk, H. (2013). *Library innovation: Enablers and obstacles* (Unpublished master's thesis). TiasNimbas Business School, Utrecht, The Netherlands. Retrieved from https://libraryinnofactors.files.wordpress.com/2014/07/innovation-in-national-libraries-enablers-and-obstacles_def.pdf

Bennett, N., & Parks, J. M. (2015). Struggling to innovate? Examine your structure, systems, and culture. *Business Horizons*, *58*(5), 563-569. doi:10.1016/j.bushor.2015.05.009

Brundy, C. (2015). Academic Libraries and Innovation: A literature review. *Journal of Library Innovation*, *6*(1), 22-39.

Clayton, P. (1997). *Implementation of organizational innovation: Studies of academic and research libraries*. San Diego, CA: Academic Press.

Cluff, E. D. (1989). Developing the entrepreneurial spirit. *Journal of Library Administration*, *10*(2/3), 185-195. doi:10.1300/J111v10n02_18

Crumpton, M. A. (2012). Innovation and entrepreneurship. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, *25*(3), 98-101. doi:10.1108/08880451211276539

Daft, R. L. (1978). A dual-core model of organizational innovation. *Academy of Management Journal*, *21*(2), 193-210. doi:10.2307/255754

Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators. *The Academy of Management Journal*, *34*(3), 555-590. doi:10.2307/256406

Deiss, K. J. (2004). Innovation and strategy: Risk and choice in shaping user-centered libraries. *Library Trends*, *53*(1), 17-32.

Dick, B. (2005). Grounded theory: A thumbnail sketch. Retrieved from http://www.aral.com.au/resources/grounded.html

Drake, M. A. (1979). Managing innovation in academic libraries. *College & Research Libraries*, *40*(6), 503-510. doi:10.5860/crl_40_06_503

Drake, M. A. (1994). Technological innovation and organizational change. *Journal of Library Administration*, *19*(3/4), 39-53. doi:10.1300/J111v19n03_04

Drake, M. A., & Olsen, H. A. (1979). The economics of library innovation. *Library Trends*, *28*(1), 89-105.

Forman, S. (1968). Innovative practices in college libraries. *College & Research Libraries*, *29*(6), 486-492. doi:10.5860/crl_29_06_486

Fowler, R. K. (1998). The university library as learning organization for innovation: An exploratory study. *College & Research Libraries*, *59*(3), 220-231. doi:10.5860/

crl.59.3.220

Galia, F., & Legros, D. (2004). Complementarities between obstacles to innovation: Evidence from France. *Research Policy*, *33*(8), 1185-1199. doi:10.1016/j.respol.2004.06.004

Goulding, A., & Walton, J. G. (2014). Distributed leadership and library service innovation. In A. Woodsworth & W. D. Penniman (Eds.), *Advances in librarianship* (Vol. 38, pp. 37-81). Bingley, UK: Emerald.

Hadjimanolis, A. (1999). Barriers to innovation for SMEs in a small less developed country. *Technovation*, *19*(9), 561-570. doi:10.1016/S0166-4972(99)00034-6

Hadjimanolis, A. (2003). The barriers approach to innovation. In L. V. Shavinina (Ed.), *The international handbook on innovation* (pp. 559-573). Oxford, UK: Pergamon.

Harris-Keith, C. S. (2015). The relationship between academic library department experience and perceptions of leadership skill development relevant to academic library directorship. *The Journal of Academic Librarianship*, *41*(3), 246-263. doi:10.1016/j.acalib.2015.03.017

Hiller, S., Kyrillidou, M., & Self, J. (2008). When the evidence is not enough: Organizational factors that influence effective and successful library assessment. *Performance Measurement and Metrics*, *9*(3), 223-230. doi:10.1108/14678040810928444

Hueske, A.-K., Endrikat, J., & Guenther, E. (2015). External environment, the innovating organization, and its individuals: A multilevel model for identifying innovation barriers accounting for social uncertainties. *Journal of Engineering and Technology Management*, *35*, 45-70. doi:10.1016/j.jengtecman.2014.10.001

Hutchison, A. J., Johnston, L. H., & Breckon, J. D. (2010). Using QSR-NVivo to facilitate the development of a grounded theory project: An account of a worked example. *International Journal of Social Research Methodology*, *13*(4), 283-302. doi:10.1080/13645570902996301

Jantz, R. C. (2012a). A framework for studying organizational innovation in research libraries. *College & Research Libraries*, *73*(6), 525-541. doi:10.5860/crl-302

Jantz, R. C. (2012b). Innovation in academic libraries: An analysis of university librarians' perspectives. *Library & Information Science Research*, *34*(1), 3-12. doi:10.1016/j.lisr.2011.07.008

Jantz, R. C. (2015). The determinants of organizational innovation: An interpretation and implications for research libraries. *College & Research Libraries*, *76*(4), 512-536. doi:10.5860/crl.76.4.512

Jassawalla, A. R., & Sashittal, H. C. (2002). Cultures that support product-innovation processes. *Academy of Management Executive*, *16*(3), 42-54. doi:10.5465/AME.2002.8540307

Johnson, L., Adams Becker, S., Estrada, V., & Freeman, A. (2015). *NMC Horizon report: 2015 library edition*. Austin, TX: The New Media Consortium. Retrieved from http://cdn.nmc.org/media/2015-nmc-horizon-report-library-EN.pdf

Jubb, M. (2010). Challenges for libraries in difficult economic times: Evidence from the UK. *Liber Quarterly: The Journal of European Research Libraries*, *20*(2), 132-151. doi:10.18352/lq.7983

Kurt, L., Kurt, W., & Medaille, A. (2010). The power of play: Fostering creativity and innovation in libraries. *Journal of Library Innovation*, *1*(1), 8-23.

Lee, S. (1993). Organizational change in research libraries. *Journal of Library Administration*, *18*(3/4), 129-143. doi:10.1300/J111v18n03_09

Mansfield, J. W. (2014). National libraries as centers of innovation: An IFLA Journal 40th anniversary tribute. *International Federation of Library Associations and Institutions*, *40*(3), 143-144. doi:10.1177/0340035214546986

Mansourian, Y. (2006). Adoption of grounded theory in LIS research. *New Library World*, *107*(9/10), 386-402. doi:10.1108/03074800610702589

Martins, E. C., & Terblanche, F. (2003). Building organisational culture that stimulates creativity and innovation. *European Journal of Innovation Management*, *6*(1), 64-74. doi:10.1108/14601060310456337

McLean, L. D. (2005). Organizational culture's influence on creativity and innovation: A review of the literature and implications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, *7*(2), 226-246. doi:10.1177/1523422305274528

Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, *32*(2), 198-206. doi:10.1016/j.giq.2015.01.001

Mirow, C., Hoelzle, K., & Gemuenden, H. G. (2008). The ambidextrous organization in practice: Barriers to innovation within research and development. *Academic of Management Proceedings*, *2008*(1), 1-6. doi:10.5465/AMBPP.2008.33717691

Mumford, M. D., Scott, G. M., Gaddis, B., & Strange, J. M. (2002). Leading creative people: Orchestrating expertise and relationships. *The Leadership Quarterly*, *13*(6), 705-750. doi:10.1016/S1048-9843(02)00158-3

Ochogwu, M. G. (1986). Libraries as innovative organization: A review of related literaute. *Annals of Library Science and Documentation*, *33*(4), 135-142.

Pienaar, H., & Boshoff, A. B. (1996). Relationship between creativity and innovation in university libraries and the organizational climate. *South African Journal of Library & Information Science*, *64*(2), 67-75.

Preissl, B. (1998). *Barriers to innovation in services*. SI4S topcial paper.

Rader, H. B. (1989). Teamwork and entrepreneurship. *Journal of Library Administration*, *10*(2/3), 159-168. doi:10.1300/J111v10n02_16

Research Information Network. (2010). *Challenges for academic libraries in difficult economic times*. Retrieved from http://www.rin.ac.uk/system/files/attachments/Challenges-for-libraries-FINAL-March10.pdf

Reynolds, J., & Whitlatch, J. B. (1985). Academic library services: The literature of innovation. *College & Research Libraries*, *46*(5), 402-417. doi:10.5860/crl_46_05_402

Riggs, D. E. (1989). Making creative, innovative, and entrepreneurial things happen in the special Library. *Journal of Library Administration*, *10*(2/3), 69-75. doi:10.1300/J111v10n02_08

Rowley, J. (2011a). Innovation for survival: From cooperation to collaboration. In A. Woodsworth (Ed.), *Librarianship in times of crisis* (Vol. 34, pp. 207-224). Bingley, UK: Emerald. doi:10.1108/S0065-2830(2011)0000034013

Rowley, J. (2011b). Should your library have an innovation strategy? *Library Management*, *32*(4/5), 251-265. doi:10.1108/01435121111132266

Rubin, V. L., Gavin, P. T., & Kamal, A. M. (2011). Innovation in public and academic North American Libraries: Examining white literature and website applications. *The Canadian Journal of Information and Library Science/La Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliotheconomie*, *35*(4), 397-422.

Sandberg, B., & Aarikka-Stenroos, L. (2014). What makes it so difficult? A systematic review on barriers to radical innovation. *Industrial Marketing Management*, *43*(8), 1293-1305. doi:10.1016/j.indmarman.2014.08.003

Stanford University Libraries. (2015). Stanford prize for innovation in research libraries. Retrieved from https://library.stanford.edu/projects/stanford-prize-innovation-research-libraries-spirl

Storey, J. (2000). The management of innovation problem. *International Journal of Innovation Management*, *4*(3), 347-369. doi:10.1016/S1363-9196(00)00019-6

Trias de Bes, F., & Kotler, P. (2011). *Winning at innovation: The A-to-F model*. New York, NY: Palgrave Macmillan.

Turner, K. J. (2002). The use of applied library and information studies (LIS) research in New Zealand libraries. *Library Review*, *51*(5), 230-240. doi:10.1108/00242530210428737

Ward, P. L. (2001). Management and the management of information and library services 2000. *Library Management*, *22*(3), 131-155. doi:10.1108/01435120110384061

Willard, P. (1991). Innovation: Insights from the literature. *Journal of Librarianship and Information Science*, *23*(4), 183-189. doi:10.1177/096100069102300403



Fu-Hsuan Chuang ORCID 0000-0002-7323-6757
Pao-Nuan Hsieh ORCID 0000-0003-2628-8789

教育資料與圖書館學　53 : 3 (2016) : 311-344
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/0026.RS.AM



公共圖書館問題讀者行為類型之探索性研究

陳書梅

摘要

公共圖書館的讀者類型多元複雜，亦可能面臨許多突發及難以處遇的狀況。倘若遭遇所謂的問題讀者，館員即須耗費心力因應之，並因此衍生負面情緒，甚或影響工作效能與身心健康。本研究以台灣地區之30位公共圖書館讀者服務館員為對象，對彼等進行半結構式深度訪談，以探討公共圖書館之問題讀者具體事例與行為特徵。研究結果發現，公共圖書館讀者服務館員遭遇的問題讀者，其行為特徵可歸納為六種，包括干擾他人、違反館規、影響正常館務運作、不當利用館藏資源與設備、違反法律、心理異常與偏離社會常規等。期能藉由本研究結果，深化公共圖書館管理階層與讀者服務館員對於問題讀者行為類型的了解，以作為圖書館精進讀者服務的參考。

關鍵詞：問題讀者，讀者服務館員，公共圖書館，讀者服務

一、研究背景與動機

無論何種類型的圖書館，或多或少皆會出現行為違反館規、法律、社會道德規範，並致使他人感到不舒服或干擾圖書館運作的讀者，此即所謂的「問題讀者」（problem patron; Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Shuman, 1984）。尤其，公共圖書館對所有民眾開放，社會各階層的讀者皆可使用其服務，讀者組成較諸其他類型的圖書館更為多元複雜，讀者使用圖書館資源的過程中亦潛藏許多突發及難以處遇的狀況。對身處公共圖書館第一線之讀者服務館員而言，平日面對形形色色的讀者，即是一件頗具壓力之事，而若遭遇問題讀者，則更須耗費心力因應，以免其他讀者受到干擾，因此，極易令館員衍生挫折感與焦慮等負面情緒（Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Ostler & Oon, 1989）。倘若館員無法妥

國立臺灣大學圖書資訊學系教授
通訊作者：synn@ntu.edu.tw

2016/07/28投稿；2016/09/19修訂；2016/10/12接受

善處理自身情緒，除了影響自身工作效能與身心健康外，亦可能將負面情緒反映在與讀者的服務關係中，對服務品質影響甚鉅。由此可知，問題讀者實是公共圖書館實務界的重要議題之一。

問題讀者的議題在圖書館存在已久，然而，迄今卻仍未有一致性的定義。部分文獻亦將行為刁難或難纏的讀者，稱為「問題讀者」[1]，但一些學者指出二者不同之處。綜整相關文獻可知，「刁難讀者」（difficult patron）係指因圖書館未能滿足讀者個人需求，或因人格特質或受到某些暫時性情境因素影響，而導致其採取不理性的蠻橫方式對待館員者，館員可能因此產生難堪、莫可奈何的心理感受，且不知如何適當地與之應對（陳書梅，2011；Chattoo, 2002; Simmonds & Ingold, 2002; N. Smith, 1996）。至於「問題讀者」則泛指具有不當行為之讀者，其言行舉止常干擾、威脅或實際傷害同一場所中其他人的安全，導致其他讀者使用圖書館的權益受損，並影響館員維持館內秩序或正常的館務運作者，包括不符社會道德規範的行為表現、違反圖書館館規及犯罪行為，以及人格異常或心理疾病引發的問題行為等（Blessinger, 2002; Sarkodie-Mensah, 2000; Shuman, 1989）。

前人的研究指出，「刁難讀者」的產生，除了讀者本身的因素外，館員也可能是其中的因素；亦即，館員若未能妥適地因應，則個性和善的讀者亦有可能成為讓館員感到難纏（difficult）、無法協調或溝通的刁難讀者。而「問題讀者」主要乃是個人在圖書館中出現不當的言行，因而讓他人產生厭惡、唐突等不舒服的感受，以致干擾館內其他讀者利用圖書館，或影響館員執行日常業務者。另一方面，問題讀者在出現問題行為時，亦有可能出現意氣用事的刁難行為，如對館員冷嘲熱諷及冷漠不理會等（陳書梅，2012；Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Simmonds & Ingold, 2002; N. Smith, 1996; Willis, 1999）。[2]

---

1 近年來，亦有英文文獻將此二類型讀者，稱為challenging patron。但根據Dictionary.com，英文challenging，意指“demanding or stimulating, to call (something) into question; dispute”（Challenging, 2016a）；另外，Merriam-Webster Online Dictionary則指出，challenging是“difficult in a way that is usually interesting or enjoyable”; “arousing competitive interest, thought, or action”（Challenging, 2016b）。由上述英文辭典可知，challenging在英文字義裡，兼具負面與正面的意涵。依此，在英文文獻中，以challenging patron稱呼此等類型讀者，乃是可以理解的。然而，英文challenging patron在翻譯成中文時，似只能稱為「具挑戰性的讀者」，但在一般熟稔中文者的認知中，「具挑戰性」一詞，傾向正面的意義，表示事情困難，但完成後有成就感甚至欣喜感。而在館員的認知中，處遇問題讀者事件，乃是很無奈、很棘手的，且處理完後，館員亦不會有完成一項挑戰性任務的成就感或欣喜感，甚至會覺得不舒服、很倒楣。是故，研究者並未採用「具挑戰性的讀者」稱呼此等類型的讀者。

2 問題讀者與刁難讀者之意涵確有不同，但二者亦有交疊之處。例如，若館員處理不當，則刁難讀者亦會出現問題行為，像是某讀者對館員服務態度感到不滿，乃故意在館內製造問題行為，如出現製造噪音干擾他人等行徑。本文焦點主要在探討問題讀者的具體事例與行為類型，故研究者並未在本文中呈現，部分問題讀者及其問題行為，是否因館員未能妥適處遇造成。對此議題，研究者業已另行撰文探討。

觀諸國內圖書資訊學相關研究，仍少見探討圖書館之問題讀者類型與其行為特徵者。爰此，研究者運用半結構式深度訪談法，以30位台灣的公共圖書館讀者服務館員為對象，了解其曾遭遇之問題讀者具體事例，以及各類型問題讀者的行為特徵為何。亦即，館員是否曾遭遇過問題讀者，以及事件始末、原因分析、當下的情緒感受為何？

具體言之，本研究目的如下：

㈠了解公共圖書館讀者服務館員曾遭遇之問題讀者具體事例

㈡探討公共圖書館問題讀者的行為類型

研究者期能藉由本研究結果，深化公共圖書館管理階層與讀者服務館員對於問題讀者行為類型的了解，以作為圖書館訂定館規制度或精進讀者服務的參考，最終期能提升公共圖書館的服務品質。

二、文獻探討

關於問題讀者的定義，在圖書館界尚未有一致的看法。部分前人的文獻並未區分問題讀者與刁難讀者二者，有些則加以區別。[3]至於國內服務業的相關文獻（林宛瑩，2005；饒姿華，2012）則將刁難顧客（difficult patron），稱為「難纏」顧客或「蠻橫」顧客。事實上，若從讀者行為背後的動機與成因，以及中英文辭典中「刁難」[4]與「問題」[5]的字義細究之，即可看出問題讀者與刁難讀者個別的意涵所在。

---

3 晚近，在台灣一些圖書館實務界的同道分享會或座談會中，常以「讀者異常行為」統稱之。然而，根據心理學相關專書，所謂「異常行為」，係依下列四項標準判定（王震武、林文瑛、林烘煜、張郁雯、陳學志，2004；葉重新，2011；Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, & Wagenaar, 2009/2010）：⑴統計上的少數：個人出現團體中罕見的行為；⑵行為偏離社會文化規範：個人行為偏離社會文化規範所認定的合宜行為標準；⑶行為適應不良：個人無法適應正常的社會生活，或出現干擾他人或社會達成目標的行為；⑷長期主觀認知身心不適：個人長期自覺痛苦或困擾。基此，「異常行為」一詞，固然可涵括「於圖書館中做出違反法律、心理異常或偏離社會常規的行為」之部分讀者的行為類型，但如違反館規、過度取用館內免費資源等一些讀者的行為類型，則並不屬於心理學上「異常行為」的範疇，故不宜以「讀者異常行為」概括統稱之。

4 英文“difficult”，意指不易溝通、不好商量、難以與之應對（“not easy to deal with or manage”）、非理性、固執、不欲改變個人行為（“not willing to help others by changing your behavior: stubborn or unreasonable”）等（Difficult, 2016）。而中文「刁難」一詞，意指「故意為難」；「難纏」則指「不易應付」，「蠻橫」乃是「不講理」之意（刁難，2015；難纏，2015；蠻橫，2015）。

5 英文“problem”，係指尚待探究、斟酌解決方式的問題（“a question raised for inquiry, consideration, or solution”）、錯綜複雜、未解決的問題（“an intricate unsettled question”），難以了解或無法接受的狀況（“difficulty in understanding or accepting”）等（Problem, 2016）。而中文「問題」的意思，乃是「事態的嚴重性足以引人研究討論，或尚待解決者」（問題，2015）。

其中，如Radel（1979）將問題讀者定義為對館員及其他讀者具嚴重干擾性，或影響圖書館業務之正常運作者。Shuman（1989）則主張，問題讀者乃是於圖書館中出現違反館規、法律、社會道德規範或其他足以干擾他人的行為，甚至實際傷害或可能威脅同一場所中其他人，而讓館中他人產生不舒服、不愉快之感，以致影響館員、一般讀者及正常的館務運作者。Blessinger（2002）亦指出，問題讀者的行為舉止不適合表現在圖書館或社會中，其可能會以犯罪與冒犯他人的言行使他人感到不舒服或厭惡，或採取具破壞性、不恰當及違反常理之行為，致使圖書館的其他使用者及館員權益受損，最終造成館員維持館內秩序或服務讀者的困難。

而在討論問題讀者定義的相關文獻中，Shuman（1989）與Blessinger（2002）的看法，較符合中英文字辭典的定義，以及學理上所提，需考量讀者行為背後的動機與成因，故此，本研究採用此二位學者的意見，將「問題讀者」定義為「於圖書館中進行違反法律、社會道德規範或館規的行為，或出現其他足以干擾他人的行為，而讓館中他人產生不愉快或不舒服的感受，以致影響館內其他讀者利用圖書館，或妨礙館員執行正常的館務運作，如犯罪者、毀壞圖書館財物者、騷擾他人者、心理疾病患者等」。

在問題讀者的類型與其對圖書館的負面影響方面，有不少相關文獻論及此議題。例如，Brashear、Maloney與Thorton-Jaringe（1981）等人將問題讀者分為三種：1.相對無害的麻煩型（relatively harmless nuisances）：行為並未引起混亂或造成威脅的危險，但令人感到不快者，如外表髒亂且發出令人嫌惡之體味等。2.干擾或威脅型（disruptive or threatening）：對讀者及館員造成干擾，且有引發暴力或違法行為之潛在可能，如醉酒者、暴露狂、情緒失控或持續喃喃自語者等。3.暴力型（violent）：意圖或實際傷害他人或性犯罪等。

而Shuman（1996）則依讀者問題行為的嚴重程度，將問題讀者區分為三種類型：1.危險型（dangerous）：此為情節最嚴重者，包括縱火、恐嚇、暴力等行為。2.可大可小型（who knows?）：多為違反圖書館館規之行為，包括醉酒者、街友（homelessness）或在館內徘徊不去者等。3.麻煩型（nuisances）：令人苦惱厭惡、但不具傷害疑慮之行為者，如乞討、進食、發出惡臭、喧鬧、干擾他人等。Sarkodie-Mensah（2000）則認為，問題讀者包括任性的青少年、胡言亂語者、醉酒者、暴露狂、犯罪行為者等。根據Blessinger（2002）歸納，公共圖書館內問題讀者的問題行為大多指故意的行為，包含：犯罪行為（crime），如性侵害、謀殺與其他暴力行徑等；破壞行為（destruction of property），如蓄意竊取館藏資源，或惡意毀損公物與設備；另外，亦包含圖書館中乏人照料的兒童（unattended children）以及身上發出異味、外表髒亂的街友等。另外，Redfern（2002）指出，問題讀者包含患有心理疾病者、街友以及凶狠暴怒的讀者。

Chattoo（2002）則採用Shuman（1989）提出的分類方式，將圖書館內常見問題行為歸納為五類，包括：1.反常行為（eccentric behavior），如發出噪音、喃喃自語、故意干擾及恐嚇他人等；2.不服從館規行為（non-compliance with library rules），如睡覺打鼾、於進食區外飲食等；3.騷擾行為（harassment）：在館內對他人糾纏不休，或目不轉睛地盯視他人；4.犯罪行為（intentional behavior）：包含偷竊、破壞館藏與設備、施打或販賣毒品、攻擊行為、縱火、跟蹤他人及暴露私處等；5.心理疾病者問題行為（problems caused by mental illness）：涵蓋各種因心理疾病而衍生的偏離社會常規之行為。

另外，K. Smith（1994）主張，問題讀者的問題不在於讀者本身，而是在於讀者所製造的情況。因此，館員的任務乃是解決問題情況，而非處遇問題讀者；故研究者亦應將認知從「問題讀者類別」，轉化為「問題行為類別」，即強調問題行為本身，而非做出這些行為者，如此，能使館員對所有讀者一視同仁，避免因個人主觀誤解而產生認知上的偏差。同時，若欲探討此類讀者的議題，則應先定義圖書館內之問題行為，再將做出此行為者視為問題讀者。本研究基於K. Smith（1994）、Chattoo（2002）的主張，將研究核心聚焦於讀者的問題行為。

在國內的相關研究方面，則有陳韋涵（2004）採用問卷調查法，以台北市八所國立大學圖書館之讀者服務館員與其他部門單位主管為研究對象，探討大學圖書館問題讀者的行為類型與成因。結果顯示，問題讀者的行為類型可分為在館內飲食、佔用館內設備等「無傷害行為」；盯視他人、不斷地喃喃自語等「騷擾或威脅行為」；以及猥褻、暴露狂、吸毒等「違法行為」。而讀者個人的心理或生理問題、圖書館規則及社會現況等因素，皆是問題讀者形成的原因。林祥昌（2006）則聚焦於台北縣市轄區內公共圖書館之問題讀者，透過問卷調查法及電話訪談法，以16所公共圖書館之19位館員為對象。研究結果顯示，公共圖書館的問題讀者類型可分為：人格違常、精神異常、心理異常、行為異常、騷擾行為、犯罪行為、不當行為、街友、乏人照料的兒童等九類；其研究亦發現，受訪館員在遭遇讀者問題行為時，會產生緊張、擔心、害怕、無力感、壓力感等負面心理反應。

至於如何處遇問題讀者的議題，Redfern（2002）指出，不少圖書館對此呈現無力解決的狀況，且在面對讀者的問題行為，並實際處理其對館務或其他讀者帶來的干擾時，更是束手無策，有時只能報警處理。而公共圖書館的服務對象相當多元，館員倘若遭遇異常讀者行為，常需付出較多的耐心與精力處遇之，但館員常自覺未充份具備處遇問題讀者的能力與技巧，亦缺少因應問題讀者的專業訓練（陳韋涵，2004；Blessinger, 2002; Chelton, 2002），故易對工作產生挫折感，或長期處於緊張、焦慮、害怕、沮喪、氣餒、煩躁、鬱悶、

憤怒、無力感等負面情緒中（陳書梅，2012；劉採琼，2001；Chelton, 2002; Grosser, 1987; Ostler & Oon, 1989）。相關文獻指出，如此長期下來，可能會引發個體的情緒耗竭現象，導致其在生理與心理上皆處於疲憊、枯竭的狀態，因而失去服務熱忱，並降低工作績效（林祥昌，2006；賴惠德，2011；Rafaeli & Sutton, 1989）。另一方面，問題讀者所出現的問題行為，輕者會影響館內其他讀者使用圖書館的權益，嚴重者則可能會危害館內的公共安全。因此，倘若未能妥適地處理部分讀者之問題行為，則可能會使讀者及館員的人身安全受威脅，更會導致圖書館形象受損（宋雪芳，2006；Blessinger, 2002; Sarkodie-Mensah, 2000; Shuman, 1989）。因此，公共圖書館問題讀者的議題實值得吾人探討。

三、研究設計與實施

茲將研究方法、研究工具、研究對象、研究實施與資料處理方式等敘述如下。

㈠ 研究方法

本研究採用半結構式深度訪談法，藉以蒐集有關公共圖書館問題讀者行為類型之實證研究資料。半結構式深度訪談法之優點，在於受訪者可深入闡述個人主觀觀點，同時，亦能使訪談內容聚焦於研究議題（Flick, 2002/2007）。而研究者考量讀者服務館員對問題讀者之定義較不熟悉，且館員對問題行為的界定乃是一種個人主觀經驗，為能了解問題讀者事件之細節，並探析館員對問題讀者之觀感與情緒反應，因此採用半結構式深度訪談法進行研究。

在進行半結構式深度訪談前，研究者先根據文獻探討結果與研究目的，擬訂訪談大綱，內容包括館員個人基本資料、問題讀者之判定與實際工作曾發生的問題讀者關鍵事例。詳言之，在進行訪談時，研究者依據訪談大綱，首先詢問受訪館員之年齡、教育程度、是否為圖書資訊學相關系所畢業、圖書館工作年資、讀者服務工作內容等項目，以了解受訪者的個人背景資料。之後，研究者詢問受訪館員「您不喜歡哪一種讀者？原因為何？通常如何應對？」與「您覺得哪一種讀者最難應對或是處遇？原因為何？通常如何與之應對並處遇？」等題項，以獲悉受訪者所提及者是否為問題讀者事例。此外，研究者亦就相關文獻所提的問題讀者類型，如「干擾其他讀者、館員，及館務正常運作的讀者」、「破壞圖書館公物的讀者」、「乏人照料、在館內嬉鬧的兒童讀者」、「身體發出異味的街友讀者」、「犯罪的讀者」及「患有精神疾病的讀者」等（林祥昌，2006；Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Shuman, 1989），詢問受訪館員，以知悉其是否曾遇過此等問題讀者。再者，研究者亦提問「請就您遇到的讀者問題行為或情況之經驗，詳述其發生場景（時間、地點）？發生頻率？事件始末？原

因分析？您當下的情緒感受為何？如何因應？」，藉以明了問題讀者出現偏差行為的成因與事件始末，以及受訪者當下的情緒感受與處遇情況。

㈡ 研究對象

本研究採用立意取樣（purposive sampling）方式，主要係選取第一線讀者服務之公共圖書館從業人員，其必須具有處遇問題讀者之親身經驗，且願意與研究者分享個人的經驗與內心想法。為徵集符合前述條件之受訪者，研究者先於2012年9月，查詢「國家圖書館全國圖書館調查統計系統」（2008）之圖書館名錄，獲得台灣北部、中部、南部各公共圖書館與民眾閱覽室之相關資訊，包括圖書館名稱、地址、聯絡電話等。研究者先以電話聯繫該館之從業人員，初步了解該館處遇問題讀者之相關經驗，復詢問是否有同仁願意接受訪談。同時，研究者經由個人的人脈關係，以電話聯繫任職於各縣市公共圖書館或民眾閱覽室之熟識館員。另外，亦透過滾雪球方式，請館員推薦符合研究條件的同仁參與研究。待確認館員意願後，研究者即進一步與對方約定深度訪談的時間與地點，並透過電子郵件，將訪談邀請函與訪談大綱寄交受訪館員。

本研究總計訪談30位讀者服務館員。在受訪者性別方面，計有女性26位，佔87%，男性4位，佔13%。在年齡方面，受訪館員年齡最低者為26歲，最高為63歲，平均年齡為41歲；其中，21歲至30歲者計有4人，佔13%；31至40歲者計有14人，佔47%；41至50歲者計有5人，佔17%；51至60歲者計有6人，佔20%；61歲以上者1人，佔3%。在受訪館員學經歷部分，非圖書資訊相關系所畢業者計有26人，佔87%，包含高中高職畢業者5人、大學大專與專科畢業者21人；而其餘4人則為圖書資訊學相關系所畢業，佔13%，包含大學畢業1人，研究所碩士班畢業3人。

至於在圖書館服務年資方面，最低者為1年，最高者為39年，其中，服務年資為1至5年者8位，佔27%；6至10年者12位，佔40%；11至15年者5位，佔17%；16至20年者1位，佔3%；21年至25年者3位，佔10%；而36至40年者1位，佔3%。參與本研究之30位館員，分別來自台灣北部、中部、南部之公共圖書館，包含臺北市立圖書館、新北市立圖書館、國立中央圖書館臺灣分館（今之國立臺灣圖書館）、桃園縣文化局及其分館（今之桃園市政府文化局）、臺中市政府文化局及其分館、南投市立圖書館、嘉義縣圖書館、臺南市立圖書館、高雄市立圖書館及其分館等。其中，有27位任職於公共圖書館，3位則服務於民眾閱覽室。所有受訪館員的工作內容皆為讀者服務，包含流通服務與參考服務等，此外，由於各公共圖書館之規模與人力資源不一，有部分館員亦須協助行政、編目以及推廣等服務。

㈢研究實施

研究者首先爬梳國內外文獻，綜整相關理論的既有概念，藉此釐清問題讀者的定義與行為類型；其次，根據文獻分析結果與研究目的，擬訂半結構式之深度訪談大綱，以蒐集問題讀者行為類型的資料。而為明瞭訪談大綱的問題是否能讓受訪者易於理解，研究者在進行正式訪談前，先於2012年10月中旬邀請3位公共圖書館讀者服務館員進行前導研究。由於前導研究受訪者對訪談大綱的各個問題，均能充分表達其經驗與看法，研究者乃沿用前導研究之訪談大綱進行正式訪談。因前導研究的訪談結果亦具研究分析價值，是以研究者亦將之納入後續的研究分析中。正式訪談的實施時間為2012年10月中旬至同年11月下旬。在進行訪談之前，研究者皆先說明研究目的，藉以確認受訪者了解問題讀者的意涵，並釐清其疑問之處。每位受訪者的訪談時間為90至120分鐘，同時，在徵求受訪者同意後全程錄音，以利後續之資料整理工作。進行訪談時，研究者會視實際訪談情形與受訪者的回答狀況，彈性調整訪談問題的順序，以讓受訪者能充分地自由述說內心的想法。

㈣資料處理與分析

研究者首先將訪談內容謄錄為文字稿，並依受訪者接受訪談先後順序編號。完成每次訪談之逐字稿謄錄工作後，研究者即重新檢視訪談資料，若發現有不足或語意不明之處，會以電話商請受訪者加以確認，以提升訪談資料的正確性。之後，研究者運用紮根理論（grounded theory）方法，經過開放編碼（open coding）、主軸編碼（axial coding）、選擇編碼（selective coding）等三個層級的編碼過程，將蒐集的資料系統化地予以分析歸納（Strauss & Corbin, 1998/2001）。詳言之，研究者先逐字閱讀並分析訪談文字稿，進行開放性編碼，找出受訪館員所提之關鍵事例、關鍵字或主題等，並摘錄與分類合適的內容。接著，研究者進行主軸編碼，分析、比較、歸納訪談資料，綜整出主要類別與次要類別之間的相互關聯性，並系統性地發展出自然類別，以建構出主軸概念；當中，若有未能適切歸類的資料或無法對應到研究問題的內容，研究者即再次檢視原有的分類，並考慮是否需調整類別。之後，研究者回歸研究問題，基於選擇性編碼的原則，選擇能夠充分呈現本研究目的之主軸概念，據以詮釋本研究所探討之問題。另外，本研究亦藉由參與編碼者交互檢視編碼結果，以確認各編碼者對訪談稿內容意義的詮釋，及歸類項目的一致性，藉此提升本研究的內部信度。最終，研究者歸納與整合出問題讀者的行為類型。

為保護受訪者隱私，本研究以代碼標示受訪者，依照30位受訪者接受訪談的時間，依序給予L01至L30等代碼。在本文中，研究者將節錄的訪談內容置於引號「」中，以刪節號…標示未節錄之部分段落或文字，並在引號「」節錄

的內容後面，以括號（）標示逐字稿出處。逐字稿出處包括受訪者代碼及段落編號。例如（L03：17, 14-38; 18, 1-11），表示此段文字內容，係受訪者L03之訪談逐字稿第17頁第14行至38行，以及第18頁第1行至第11行。由於本文僅節錄部分訪談內容，在逐字稿上不一定能完整表達受訪者之意思，故研究者以（）標示出研究者的補充說明。

四、研究結果

前人文獻指出，探討問題讀者相關議題時，應著重於讀者所製造的情況，從針對問題讀者之類別，轉為探討問題行為的類別（K. Smith, 1994）。本研究根據館員所描述之問題讀者行為，共計歸納為六種類型，包括「干擾他人的行為」、「違反館規的行為」、「影響館務正常運作的行為」、「不當利用館藏資源與設備的行為」、「違反法律的行為」、「心理異常或偏離社會常規的行為」等。其中，心理異常雖係指當事者的特質，但由於歸類於該項目中的問題行為乃是心理異常之讀者所特有，故以此作為問題行為的分類名稱。以下分別臚列此六種問題讀者之行為特徵。

㈠ 干擾他人的行為

在本研究中，所有受訪館員皆曾遭遇干擾他人的讀者。此類行為之特徵，主要是因問題讀者令人不舒服的聲音、氣味、肢體動作，而使其他讀者自覺受到干擾與影響，包括：製造噪音、入館時蓬頭垢面或身體散發異味、在館內與他人發生言語衝突等。另外，亦有呈現不雅的姿勢、目不轉睛盯視其他讀者、過度親密的肢體行為、咳嗽不止且未戴口罩、隨意搭訕他人等行為。茲依據遭遇該類型讀者的館員人數多寡，分述如下。

1. 製造噪音

全數受訪館員皆表示，其曾遭遇在館內製造噪音而致影響他人的問題讀者行為，此乃是最常見的問題讀者事例。進一步分析資料可知，在館內吵鬧、喧嘩、奔跑、嬉戲，致使他人受到影響者，多數為疏於管束的兒童讀者，及結伴到館的青少年讀者，使館員感到十分氣憤、無奈與煩躁。如L03及L28提及：

>「…那幾個（兒童讀者）…最喜歡…從一樓…追到四樓，咻～～再追下來…很生氣…看到他們…都會先警告；…警告完…小孩子會報復，…外面…無障礙通道…服務鈴…小朋友…去…按，…我們就說…請問有沒有需要協助，…然後就聽到小朋友咿嘻嘻嘻。」（**L03**：17, 14-38; 18, 1-11）
>
>「他們（青少年讀者）成群結隊，…很大聲…。…有一次（在旁自修）讀者來跟我（館員）說，…跟他們（青少年讀者）講了（降低音量），他們還不聽（不理會）…。…（我）遇到…會煩呀，…不處理也不行。」（**L28**：21, 30-31, 35-38; 22, 1, 5-6, 16-18）

2. 入館時蓬頭垢面或身體散發異味

在本研究中，計有25位館員曾遇過入館時蓬頭垢面或身體散發異味者，而倘若有讀者無法忍受其身上的異味，或對其衛生狀況有所顧忌，即會向館員反應。另外，此類讀者的衛生習慣往往令人較難以接受，故館員在與之處遇時，內心會產生不舒服的感受。如L14所述：

> 「他（街友）不做什麼，…有大包小包，…佔了很大地方…不吵啦，就睡覺，…只是那一種味，旁邊的人就受不了。」（**L14**：16, 23-33）

3. 在館內與他人發生言語衝突

本研究之18位受訪者表示，其曾經歷讀者間發生爭執，而原因主要係讀者自覺受到另一名讀者的干擾，或為了搶奪相同的資源與設備，對此館員感到害怕與無奈，但仍需出面勸阻或協調以消弭事端。L06及L19說明如下：

> 「媽媽…顧著聊天…小朋友就放著不管…就會…鬧。…另外的家長（媽媽）看不下去，…就…說：…小聲一點…（兩位家長）就開罵，…（放任孩子的）媽媽會罵…規勸她的…媽媽，很可怕。」（**L06**：14, 12-25）
> 「…kitty貓的椅子，就只有那一張…小朋友在搶…哭…吵架！不知道該怎辦。」（**L19**：13, 13-18）

此外，亦有3位受訪者表示，曾有讀者對圖書館內的聲音過於敏感，如館員整架、其他讀者翻閱報刊發出的聲響，而表現出突然勃然大怒、狂罵他人的激烈負面情緒反應與失常行為。對此，館員感到無奈且充滿壓力。如受訪者L17所言：

> 「一點點聲音，包含…（館員）整理書架…的聲音，他（讀者）就…狂罵。…只能讓他罵…。…之前，…一個老阿伯，…放報紙…（該讀者）覺得太大聲，就…抓狂了，只好…請警察…。…沒甚麼太大的作用，…也不能把他強制地請出去…，…又不能規定他不准來。…怕…他…（隨時）爆發，…壓力…滿大。」（**L17**：2, 32-40; 3, 1-3, 7-11, 18-21）

4. 呈現不雅的姿勢

本研究有7位受訪者，曾遇過讀者將身體橫躺於館內沙發、長椅等設施上閱讀，導致個人貼身衣物顯露於外，影響觀感，且讀者不理會館員的勸導，更與館員爭吵不休，令館員感到很無奈。如L04談及：

> 「（女性讀者）內褲…露出來…跟她說：…『你這樣趴著…久了也不舒服，你要不要坐起來？』…她…跟我吵…覺得…（我）特別來針對她，…我…覺得…浪費…時間。」（**L04**：5, 2-8, 30-33; 6, 31-32）

5. 目不轉睛盯視其他讀者

在本研究中，曾有讀者遭遇其他讀者目不轉睛地盯視，因而心生不自在

與恐懼感。雖然盯視他人者並不致於影響未受盯視的其他讀者或正常的館務運作，但由於被盯視者受到干擾，影響其利用圖書館的心情，甚至覺得人身安全受威脅，故請求館員協助處理。總共5位館員提及此種狀況。然而，館員多在讀者主動求助時，才會出面安撫被盯視者，並勸阻盯視他人者。如L04提到：

>「她（女性讀者）…說，有一個男生一直看著她，…（館員說）那個男生…沒有危險性，…就是習慣…看著別人；…如果…覺得不舒服…我去跟他（盯視他人者）說…。…如果沒有影響別人，…（館員）就不會主動去跟他說什麼。」（**L04**: 17, 22-23）

6. 過度親密的肢體行為

有4位館員在訪談中提及，部分青少年讀者的肢體互動過度親密，且對館員的勸導置若罔聞，使館員與其他讀者感到尷尬、不自在。如L22所述：

>「…我們盡量視而不見，…很尷尬。…女生跨在男生的大腿上坐，…走過去，他們抱得更緊…賞你白眼。」（**L22**：15, 25-31）

7. 咳嗽不止且未戴口罩

另外，有3位館員曾遭遇咳嗽不止且未戴口罩的讀者。由於圖書館為密閉空間，倘若咳嗽不止且未以手遮掩或戴口罩，其他讀者與館員會擔心可能受到感染，同時，館員亦因無法規管此讀者而感到困擾。如L27指出：

>「…（讀者）一直咳嗽…不會遮，又不會戴口罩，…密閉空間…會影響到讀者…。…跟他講，…他…說：『不會啊…。』…只能…勸阻，…不能強迫他…不能進來，…較困擾。」（**L27**：3, 17-29）

8. 隨意搭訕他人

有2位受訪者指出，曾遇到男性讀者無故與其他讀者攀談的情況，而受影響者往往是年輕的女性與兒童。因此，館員為讀者的人身安全感到憂心，甚至害怕面對此狀況。例如L12言道：

>「（館員）有點恐懼去那邊（輪調至某分館）…怕他們（該分館）…怪怪的讀者，…男生…，喜歡找妹妹聊天，不認識的…小學生。」（**L12**：9, 17-23）

㈡ 違反館規的行為

在本研究中，有18位受訪者曾遭遇違反館規的讀者。此類型的具體行為，包括：在禁食區內飲食、使用不合規定的證件、在禁止區域內使用行動電話、穿著違反規定、攜帶背包進入禁止區域、在非自修區自習等。茲依受訪者提及遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 在禁食區內飲食

12位受訪者指出，雖已在閱覽區內張貼禁止飲食的公告，但仍有讀者違反

此項規定。由於圖書館館規對讀者而言並未具強制性，因此，館員在處遇此類讀者的違規行為時，會心生無力感。如L04所述：

「（讀者）在…閱覽區吃包子…請他出去（吃）…。…圖書館的…法（規）…沒有說，你怎麼樣就要被罰多少錢…較皮的人…覺得你也拿我沒辦法…有點無力。」（**L04**：12, 20-22, 36-38; 13, 2-3）

2. 使用不合規定的證件

一般圖書館皆規定，個人借書證僅能供本人使用，但本研究之6位館員陳述，其曾遇到讀者使用他人證件或其他不合規定的證件之情況，且態度惡劣，令館員感到困擾不已。如L22所言：

「他（讀者）…拿不同的借書證…報廢的…舊的，…很兇…說，他跟誰誰誰（有關係），…每次要借書都拿…公車證來借，…很困擾。」（**L22**：11:15-18; 12, 1-4, 6-9）

3. 在禁止區域內使用行動電話

許多圖書館皆會規定，在閱覽區或電腦使用區須避免使用行動電話等裝置。而在本研究中，有4位館員表示，曾有讀者在禁止區域內使用行動電話，且音量較大，對其他讀者造成干擾。但因讀者對勸導不以為然，讓館員感到無奈。如L23指出：

「他…（講電話）較大聲，…旁邊的人認為他…干擾…，…跟他說，你可以到外面講電話，或者講小聲一點。…可是…旁邊的讀者還是覺得很吵…。」（**L23**：3, 39; 4, 1）

4. 穿著違反規定

部分公共圖書館規定不可穿著拖鞋入館。但在本研究中，有4位館員曾遭遇穿著不符合規定者，其更以咆哮怒罵的方式回應館員的規勸，令館員感到煩躁與無奈。如L25提及：

「他（讀者）…褲…一直掉，看到股溝，…造成一些女孩子的不舒服。…跟他說：『…你褲子就拉高一點、繫緊一點』。他就很大聲地說：『難道…圖書館…規定，…穿西裝結領帶，才能夠進來嗎？』…咆哮…情緒…很失控…。…被他罵得…心情…煩躁，…第一線…逃避不了…。」（**L25**：3, 2-19, 24-33）

5. 攜帶背包進入禁止區域

在本研究中，有部分受訪者服務的圖書館規定，進入館內特定區域時不可攜入個人背包。但有4位受訪者表示，曾有讀者執意將背包攜入禁止區域，因此與出面勸阻的館員發生衝突。另外，也有部分衝突的原因，係源於其他館員慣於通融，故此，讓勸導讀者的館員心生不平與無力感。館員L13指出：

「…包包不能帶進去，…（讀者）說：『誰規定的？…我身上帶十幾萬，…掉，誰要負責？』…有的館員…不會去管，…讀者就會反應…為什麼…只有你有說？…我也跟其他館員講…要嘛就是通融，不然我…都不要講…管太多也很累啊。」（**L13**：3, 13-29）

6. 在非自修區自習

公共圖書館為維護讀者權益，會將館內空間依不同之使用目的，劃分為個別區塊。有2位受訪館員表示，其曾處遇過在非自修區自習的讀者。例如，受訪者L16服務的圖書館即規定，讀者不宜在期刊室自習，以免佔用閱覽期刊之讀者的座位；然而，卻有讀者不願遵循此規定，且在遭勸阻後，與館員爭論不已，甚至指責館員，此等讀者的行為讓館員心生無力感。L16言道：

「不那麼好處理，…自修教室…人太多…，…有些讀者…跑到…期刊室，…期刊室…優先給…閱讀雜誌報紙的人，那有人（在期刊室自修的讀者）出來argue（爭論）…非常激動…指責我們。」（**L16**：10, 2-14）

㈢影響館務正常運作的行為

在本研究中，共有24位受訪者表示，曾遭遇影響館務正常運作的問題讀者，此類讀者往往會阻礙館員有效地提供服務。彼等主要之行為包括騷擾館員、隨意躺臥地面、未經允許操作圖書館設備資源等。以下依受訪館員提及遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 騷擾館員

受訪館員在處理館務時，可能會遇到讀者刻意騷擾館員，致使館員感到不自在，或工作負擔加重。在本研究中，計有11位館員曾遭遇此類問題讀者行為，包括受到尾隨，或兒童讀者故意擾亂，將書架上圖書丟置於地上，導致館員讀架與排架的工作負擔增加等。此等行為讓館員感受到被騷擾，亦會影響其工作情緒，並衍生厭煩、生氣甚或恐懼等負面情緒感受，館務運作亦會因而受影響。如受訪者L01及L11指出：

「…被跟過…跟他（讀者）說，…為什麼要一直跟我？…他就回答說：『因為妳很漂亮。』…蠻恐怖的。」（**L01**：7, 12, 14-19）
「我們在整（架），後面…（有）小朋友（把書）搬下來，丟在地上，你再整（架），…他跟著你…搬下來，…會火大。」（**L11**：17, 1-12）

2. 隨意躺臥地面

訪談資料顯示，有8位館員曾遭遇隨意躺臥地面的讀者，造成館員與其他讀者的不便，正常館務運作亦受到影響。對此，館員感到緊張、害怕，亦有很深的無力感。如L10表示：

「女生…喝酒，…進來（圖書館）…地上…睡，…也會躺在…（圖書館）大

門口…不想起來，…（館員勸）都不理…。…（男）保全叫她，…她會說性騷擾…，就只好…請女警來…。…（女警）說…只能勸導，…沒犯罪，…不能對她怎麼樣。」（**L10**：14, 14-15, 30-38; 15, 38-41）

3. 未經允許操作圖書館設備資源

圖書館內的冷氣機、抽風機、公務電話等硬體設備，往往僅限館員操作。但有8位受訪者表示，曾遭遇讀者未經允許操作圖書館設備資源的情況。此類讀者行為，包括自行操作空調、接聽公務電話等，造成館員執行業務上的困擾，間接影響圖書館的服務品質，館員對此感到很無奈。[6] 如L19及L22表示：

「夏天開冷氣…他（讀者）…會去…關掉。…之後…才發現…怎麼冷氣關掉了？我們沒有關啊，就是他關的。…因為他這樣子，才…貼（告示）…不要去開關（冷氣）。…總不能上鎖吧？」（**L19**：16, 29-31, 33-36, 38）

「一個阿伯…天天來，…會…幫我們…接（公務）電話…我講『歐吉桑，你不能這樣，你已經妨礙到我們了…』（勸導後）還是一樣，（最近）我…（從外面）打（公務電話到館內）…，又是他接的，…（電話中）聽到我同事在罵他，…（他）說『好啦好啦』，可是…下次還是會接，…很頭痛…。」（**L22**：5, 4, 8-9, 12-15, 29-30）

㈣ 不當利用館藏資源與設備的行為

圖書館提供豐富的館藏資源，並配有相關硬體設備，以及其他免付費的服務。然而，若民眾以不適當的方式使用資源與設備，則會導致其他讀者的權益受損。在本研究中，共有28位受訪者曾在館內遇到不當利用館藏資源與設備的讀者，其行為包括：毀損館藏資源與設備、佔用圖書館硬體設備、過度取用館內免費資源、蓄意破壞環境整潔、藏匿與佔用館藏資源，以及使用公共電腦觀看色情網頁等。以下依受訪館員提及遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 毀損館藏資源與設備

在本研究中，計有22位受訪者曾發現有讀者蓄意毀損館藏，如剪下報章雜誌、圖文書之照片，或取走雜誌附錄，而在遭到勸阻時，更爭辯良久，令館員心生厭煩及無奈感。另外，亦有館員曾遭遇兒童讀者破壞硬體設備的情況，如破壞玻璃等，讓館員感到懼怕與無奈。L01、L04所述如下：

「小辦公桌…玻璃的，那小朋友…丟…小凳子，…丟到…（桌面）裂開…。當下…很緊張…很擔心，…很害怕小朋友…受傷，…非常麻煩，…要面對讀者，…又要面對內部…後續程序。」（**L01**：3, 25-27, 36-38; 4, 2-8）

---

6 讀者出現「未經允許操作圖書館設備資源」的行為，主要影響並非毀損、佔用、浪費或蓄意破壞館藏資源與設備，而是對館員執行日常館務造成麻煩，亦可能引起其他讀者抱怨。此等行為往往踰越讀者的權限，堪稱是「影響館務正常運作的行為」，與「不當利用館藏資源與設備的行為」所造成的影響有所不同。

「報紙或雜誌…折價券…被撕走，…當場…抓到，…我就說…要買一本來還，…她就回我說…別人也撕，…盧（台語糾纏不休之意）很久。…我們…想放棄，…覺得…怎麼這麼衰啊…。」（**L04**：9, 15-18, 22-33; 10, 1-8）

2. 佔用圖書館硬體設備

有9位受訪者表示，曾遭遇長期佔用圖書館硬體設備者，導致影響他人的使用權益與情緒感受。例如，長期佔用置物櫃收納私人物品，而在勸導時，更曾遭到讀者的威嚇，令館員感到憤怒與錯愕不已。如L11提到：

「一個（讀者）…習慣性…重要物品…放在…置物櫃…離開…不會帶走。…那一次…跟我講說，…備份鑰匙拿來開…下一層的櫃子，（該位讀者的資料）是不是…掉在下一層。…我跟他講…沒有那個權力，…他…就說，我要賠他…，…受不了。…很生氣，…他…講的（法律條文）…我們不懂…被他嚇傻了。」（**L11**：3, 16-17； 4, 19-20）

3. 過度取用館內免費資源

為了方便讀者，圖書館會提供飲用水、洗手間的衛生紙等免費資源。然而，有9位館員指出，有讀者過度取用上述的免費資源，此不僅易導致圖書館經費負荷加重，也可能使其他讀者在急需時無法獲得該項資源；但勸導效果不彰，館員對此感到相當無奈。館員L15即提到：

「…（讀者）去廁所…拉一大堆衛生紙…帶回家，…拿著大瓶的罐子，…裝了好幾罐（飲用水），…變成…管理…困擾，…怎麼講他就不聽…。」（**L15**：4, 11-17）

4. 蓄意破壞環境整潔

有6位受訪者提到，其曾遭遇讀者蓄意造成圖書館環境的汙損，例如在洗手間內四處棄置衛生紙，館員對此行徑感到難以置信。如館員L11指出：

「…捲筒的衛生紙，…弄得像彩帶一樣，…攀爬在…廁所…樑，…一條一條的掛…濕濕的；…一坨一坨…，扔到…鏡子上…牆壁上…很髒，…很誇張。」（**L11**：13, 1-5, 35）

5. 藏匿與佔用館藏資源

公共圖書館提供的館藏資源，乃供一般大眾使用，然而，有部分讀者會出於一己之私，刻意藏匿館藏資源，藉此佔用該筆圖書資料。4位受訪者表示，曾有讀者將書籍藏匿於其他樓層，以避免被他人借閱。而因為讀者被發現時情緒激動，造成館員溝通時的心理負擔。L01所述如下：

「（讀者）…藏一整排的漫畫，從五樓搬到八樓去，…跟他說…這樣別人都會找不到。…（讀者）情緒很激動，…我們還要安撫他…。…壓力…很大，…會一直累積…。」（**L01**：11, 3-5, 14-15; 12, 2-4）

6. 使用公共電腦觀看色情網頁

公共圖書館提供電腦設備，以供民眾查詢線上目錄或相關之圖書資訊，或供兒童讀者從事娛樂活動。但有3位受訪者提及，曾有成人及兒童讀者使用公共電腦觀看色情網頁，由於此類行為會影響一般讀者對圖書館的觀感，對此館員感到氣憤不已，且擔心對兒童讀者產生不良影響，因此館員往往需加以阻止。如L22言道：

「他（讀者）…借電腦，看了不該看的東西（色情圖片），我之前已經有（向該讀者）講過，你還這樣子看…第一次看到他看…我跟…志工都嚇一跳…旁邊…很多小朋友。…小朋友也有看（色情資訊）。」（**L22**：5, 30-23; 6, 1-5, 10-16）

㈤ 違反法律的行為

有25位受訪者表示，曾在服務的公共圖書館，遇到違反法律的問題讀者，包括：偷竊、猥褻與性騷擾、出現恐嚇他人行為或以肢體暴力攻擊他人、無故窺視竊聽竊錄、施用毒品，以及無故侵入圖書館建築物等。以下依受訪館員敘述遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 偷竊

在本研究中，有21位館員提及，其曾遭遇的偷竊事件分為兩種類型，其一是偷取他人財物，其二則係讀者竊取圖書館之館藏資源。在讀者財物遭他人竊取的案例中，由於受害讀者都是事後才發現遺失物品，其在向館員通報時，偷竊者往往已經離開，因此館員只能協助調閱監視器，並請讀者自行報警處理。而亦有受訪館員表示，有讀者故意竊取圖書館館藏，並挑釁館員，讓館員心生憤怒的情緒。L19及L30分別指出：

「…上廁所…出去吃個飯，…東西就不見了。…協助他（讀者）…調監視器，…請他自己報警處理。」（**L19**：6, 18-22）

「偷書會有條碼感應…故意要偷的…。…（館員）穿高跟鞋就追不到，…他就站在對面…（隔著）玻璃跟你對望，多囂張啊。…氣死了。」（**L30**：11, 15-18）

2. 猥褻與性騷擾

在本研究中，計有16位館員表示，在其服務的圖書館中，曾有做出猥褻或性騷擾行為的讀者，包括暴露私處、未經許可碰觸他人身體等。而受到此類問題讀者負面影響的讀者，多是圖書館中無人看管的兒童及女性讀者，因此館員會擔憂彼等讀者的人身安全，且對此事件感到無奈。尤其對暴露狂的讀者感到極其氣憤。如L15及L19指出：

「…摸人家腳…隔著…書架，摸了以後立刻跑…完全找不到他。…書架…

下面兩排的書都不見了…（該位讀者）清空了（下排書架），…手就伸過去摸。…我們沒輒…也沒…證據，…不希望他傷害任何人。」（**L15**：12, 17-34）

「…一個男生…在女廁…把衣服打開…女生就嚇到…。…（館員）去跟他講…下次你再這樣…就報警，…用很嚴厲的態度…。」（**L19**：6, 37-38）

3. 出現恐嚇他人行為或以肢體暴力攻擊他人

10位受訪者指出，曾遭遇讀者出現恐嚇他人行為或以肢體暴力攻擊他人的情況。肢體暴力涵括直接的身體接觸，或透過其他物品施加暴力等；凡此皆令館員與讀者受到驚嚇，且擔心自身的安全。如L18及L28提到：

「（讀者說）潑遊民硫酸，…叫小朋友去死…，…不定時炸彈…，…我會怕他真的在館內做出甚麼。」（**L18**：5. 21-28, 6, 1）

「…學生…感冒…衛生紙往桌上…丟…他（伯伯）覺得…不衛生，…拍…桌子，…叫…學生不要打噴嚏、流鼻涕，…學生…（戴）耳機，…都不理，…伯伯…就生氣了，…罵那個學生…，拿…學生的鉛筆盒…往…桌上用力一砸。…一個正義讀者，…就…（對伯伯）說『你！』…他就以為…要打他，…就馬上拿起刀子（隨身瑞士刀）…他（正義讀者）就以為…（伯伯）要刺他，…他（正義讀者）…就拿起椅子，往…伯伯身上砸…有流血…。…正義讀者…被…告傷害罪，…還要…賠錢。…我覺得…有點過度，…（正義讀者）被用案底，我會…難過。」（**L03**：5, 8-23, 25-36; 6, 5-13）

4. 無故窺視竊聽竊錄

有8位館員提及，曾有讀者投訴自己遭到他人蓄意窺視或竊錄，並希望館員協助處理。曾發生之事件，如遭尾隨進入洗手間，且攀附於廁所隔間窺視，以及在兒童室窺視女童等。而館員在協助處理此案件時，亦感到緊張與害怕。如L12及L30所述：

「…她…去…上廁所…就覺得…有人在看她。…他（偷窺者）…站在…（隔壁間廁所）馬桶蓋上面偷看…。…打電話給警察（報案）。…我很緊張…很怕…。」（**L12**：18, 9-38; 19, 1-4）

「他（偷窺者）常常來圖書館…兒童室…躺著…看小朋友，穿裙子的…我覺得很危險…有點性變態。…（偷窺者）被抓過…（館員覺得）生氣啊，…有小朋友…反應…那個叔叔…怪怪的，…有家長反應…（偷窺者）影響到小朋友…。…（偷窺者）不當一回事…，你（館員）走了，他照樣躺…。」（**L30**：2, 39-41; 3, 1-4, 17-18, 20-25, 33）

5. 施用毒品

從訪談資料可知，有2位館員曾遭遇讀者在館內施用毒品，且於圖書館周遭進行毒品交易的經驗。雖然此僅為少數案例，卻會讓館員產生擔憂與恐懼感。如受訪館員L11所言：

「…他…到圖書館等著交易，…很恐怖…賣的還沒來，買的人在這邊等…看到…（毒癮）發作的狀況，…會擔心…會怕。」（**L11**：23, 29-36）

6. 無故侵入圖書館建築物

本研究中，有1位受訪者提及，有讀者屢次於休館日，擅自侵入館內閱讀報刊，造成當日值班館員的困擾。雖然曾出面勸止，但該讀者依然我行我素，令館員感到頗為無奈。如受訪者L22所言：

「…星期一休館…（圖書館正門）都關著…（閱報區）燈是亮著…一看，那個伯伯在裡面看報紙…他…從…側門（僅供館員出入）…進去。…我…說：『阿伯…這裡沒人…，你不能這樣…別的讀者看到會講。』…很誇張，…好幾次…都講不聽…。」（**L22**：19, 4-12）

㈥ 心理異常與偏離社會常規的行為

本研究之24位受訪者表示，其曾在公共圖書館內遭遇心理異常，或行為偏離社會常規的讀者，彼等之行為特徵，包括：無故大聲吼叫、持續性的喃喃自語、出現破壞性的衝動行為及出現被迫害妄想等。以下依受訪館員敘述遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 無故大聲吼叫

在本研究中，有11位受訪者指稱，曾有讀者在館內無故大聲吼叫，引起他人側目。而此類讀者咆哮的內容與圖書館無關，往往令館員莫名所以，且不知如何與之溝通互動；此外，更需安撫其他受影響的讀者之情緒。如受訪者L28言道：

「走路…不太穩…撞到東西他就…吼…超大聲的！…讀者就一直看著他…我…跟在他後面，…（向其他讀者）說：對不起，…跟他（吼叫的讀者）說…可不可以小聲一點？…他完全不理…繞個一圈…就出去了，…莫名其妙。」（**L28**：13, 3-30）

2. 持續性喃喃自語

由訪談結果可知，有9位受訪者曾遇到讀者在館內持續性地喃喃自語。雖然此類讀者的音量，不致大到影響閱覽室的大部分讀者，但在該讀者周圍的民眾則可能受到干擾，因此館員仍會前往制止。然而，受訪者亦表示，由於此類讀者較無法溝通，勸導成效十分有限，故對此感到無奈。L13提到：

「…以為他（讀者）是跟別人在交談，…結果是他…自言自語…（館員說）『…小聲一點』…他也沒回答…沒辦法制止。」（**L13**：2, 7-11）

3. 出現破壞性的衝動行為

計有7位受訪者提到，其曾遇到疑有心理疾病，而無法控制個人衝動行為，並造成物品毀損，甚至威脅他人安全者。對此，館員需克服驚恐情緒，勉

強自己安撫讀者的負面情緒，因而感到疲累不已，更因人身安全受到威脅而感到不安。如受訪館員L08指出：

「他（兒童讀者）…完全坐不住 ….過動兒…製造很多的聲響 ….我們…說：『…要保持安靜』…他把我們…視為…有敵意的對象，…把…桌子上的東西，…往…同事身上推過去…攻擊…，…還講說：『讓你死』…然後…兒童室跑一圈，…衝出去。…他家人…也沒時間處理，…一路喊說：『欸對不起對不起！』…追著孩子…走了。…我們…只好摸摸鼻子。…當下…很害怕…根本就無從防起。」（**L08**：9, 7-34）

4. 出現被迫害妄想

本研究之5 位受訪者表示，曾有讀者過度懷疑個人權益受到侵犯，而以虛構的事端向上級單位控訴館員。被投訴的館員覺得相當無奈，並對上級單位的處理態度感到氣憤不已。如L01所言：

「他…投上級單位或是總館…講一些…虛擬出來的…他…告過一個館員…講他的…身分證字號很大聲，…那個人（被投訴的館員）根本…（當天）沒班啊。…館員就很生氣…總館…知道他並不是正常人…為什麼還要…丟回來給第一線的館員去處理。」（**L01**：4, 25-38; 5, 1-8）

五、結論與討論

本研究旨在了解公共圖書館讀者服務館員曾遭遇之問題讀者具體事例，以及探討公共圖書館問題讀者的行為類型。在本研究中，30位受訪館員遭遇的問題讀者，可依其行為特徵區分為六類，按照受訪館員遭遇之人數多寡，依序為「干擾他人的行為」、「不當利用館藏資源與設備」、「違反法律的行為」、「影響館務正常運作的行為」、「心理異常與偏離社會常規的行為」，及「違反館規的行為」。其中，所有館員皆曾遭遇「干擾他人的行為」之讀者，而遭遇「不當利用館藏資源與設備」的讀者共有28位館員，遇到「違反法律的行為」之讀者則有25人，另外，有24人遭遇「影響館務正常運作的行為」之讀者，亦有24位館員曾遭遇「心理異常與偏離社會常規的行為」之讀者，最後，遇到「違反館規的行為」之受訪者有18人。茲將本研究的結論臚列如下，並逐項討論之。

㈠「干擾他人的行為」主要為製造噪音、入館時蓬頭垢面或身體散發異味、在館內與他人發生言語衝突等

在本研究中，「干擾他人的行為」乃是最常見的問題讀者事例，其中又以製造噪音、入館時蓬頭垢面或身體散發異味、在館內與他人發生言語衝突為主要的問題。另外，訪談資料顯示，製造噪音者多為無人管束的兒童或青少年讀者，在館內奔跑嬉戲所致。Blessinger（2002）認為，公共圖書館有較高的機率遇到乏人照料的兒童讀者，甚至被附近居民當作托兒所；而Chelton（2002）

提到，目前對於問題讀者的研究取徑已從聚焦於問題讀者個人，轉變為針對當事者的問題行為，但青少年讀者的個人特質確實會使之出現干擾他人的行為，而造成館員處遇上的困擾。前述文獻皆與本研究歸納之問題讀者特徵相符。然而，Chelton（2002）站在青少年讀者的立場指出，部分公共圖書館的空間配置並不符合青少年的身心發展需求；事實上，青少年們的成長歷程中，需要與同儕相處、聊天，而這就可能造成館內喧嘩，並對他人造成干擾。另一方面，研究結果亦發現，部分讀者對圖書館內的聲響，或其他讀者翻閱圖書發出的聲音過於敏感，而表現出勃然大怒、狂罵他人等激烈的負面情緒反應與行為。此現象可能如相關文獻所提，彼等在人格特質上具「神經敏感」或「神經質」（neuroticism）的特性，對其他人事物的評估與看法傾向負面，且具有過度敏感、過度反應、高度緊張、易焦慮、易怒等特性，常覺得自己有理而責怪他人，並將環境中種種普通的情況視為威脅（Jeronimus, Riese, Sanderman, & Ormel, 2014; John, Robins, & Pervin, 2008）。

另一方面，由本研究結果可知，入館時蓬頭垢面或身體散發異味的讀者則主要係街友；而受訪館員雖認為街友亦有權限使用圖書館資源，但往往會有讀者反應，希望將街友驅離，因此讓館員感到為難。Shuman（1996）與許世瑩（2003）指出，館員不僅在處理街友所造成的問題時會產生負面情緒，當其他讀者反應街友問題，而館員無法順利處理時，亦會使館員感受到壓力。Chattoo（2002）表示，有些街友身上的異味過於強烈，可能導致周遭他人感到不適，且基於衛生的原因，許多讀者會對使用街友接觸過的資源與設備感到恐懼，因此館員往往會將出現在館內的街友視為問題讀者。然而，Chattoo 亦陳明，雖然街友因其穿著特徵而有別於其他讀者，但其外貌與生活方式並非使其成為問題讀者的原因，是故，在檢視街友是否為問題讀者時，宜聚焦於其在圖書館內的行為特徵。

㈡「不當利用館藏資源與設備的行為」常見者為毀損館藏資源與設備及佔用圖書館硬體設備等

在「不當利用館藏資源與設備」的行為中，常見的案例係毀損館藏資源與設備，如剪下報章雜誌的折價券與附錄。另外，亦包含佔用座位、置物櫃、洗手間等圖書館硬體設備。佔用座位者多屬考試期間的學生族群，而佔用洗手間者，則主要是街友。街友佔用無障礙廁所進行盥洗的現象顯示，街友雖然往往予人蓬頭垢面、身體散發異味、衛生習慣不佳等印象，事實上卻具有維護個人衛生的需求。根據訪談資料可知，本類型的問題讀者大部分皆是出於一己之私或貪圖便利而毀損圖書、剪取個人所需之章節段落，或佔用座位與置物櫃等硬體設備，甚至將圖書資源藏匿於其他讀者無法獲取之處。Ezennia、Onwura與Onyekwelu（1996）及陳韋涵（2004）的研究結果皆顯示，圖書館內的讀者問題

行為類型包括破壞公物、毀損館藏及藏匿圖書使其他讀者無法取用之行為，此不僅破壞閱讀素材本身，也導致素材使用性的減損；而部分當事者行為乃出於自私的心態。上述的研究發現與本研究結果相同。

㈢「違反法律的行為」包含偷竊及猥褻或性騷擾、窺視等

在受訪館員曾遭遇的「違反法律的行為」中，較多事例係屬偷竊案件，且可分為竊取館藏資源，或偷竊一般讀者之私人物品。對於偷竊事件，由於館員往往不會直接與偷竊者有所接觸，而對於遭竊的一般讀者，也僅是依照處理流程協助通報警方，因此館員內心產生之負面情緒較少。此等偷竊事件，在前人的研究結果中亦常發現（林祥昌，2006；Ezennia et al., 1996）。而Ezennia等（1996）的研究指出，竊取館藏資源的讀者並未察覺，此舉等同於破壞公共財產，乃是觸犯法律的行為；且部分偷竊者認為自己繳了稅，私自取走公共圖書館的圖書亦未嘗不可。另外，在本研究中有超過半數的受訪館員曾協助處理其他讀者遭到猥褻或性騷擾、窺視、肢體攻擊等事件。對於此類型的犯罪者，由於館員會擔心個人與其他讀者在圖書館內的安危，因此較易衍生緊張、憂慮之感。Chattoo（2002）將偷竊、施用毒品、暴露私處、攻擊他人等涉及犯罪或致使他人受危害的行為，歸類為「刻意為之的行為」（intentional behavior），但本研究認為，在圖書館做出此類問題行為的讀者可能須擔負刑罰責任，「刻意為之」一詞較不足以顯示此類問題行為的嚴重性，因而以「違反法律的行為」稱之。

㈣「影響館務正常運作的行為」主要係騷擾館員

另外，「影響館務正常運作的行為」則以騷擾館員為大宗，例如輕浮地搭訕或目不轉睛地盯視，使館員感覺不自在，並影響其服務讀者的心情。Chattoo（2002）將「騷擾」亦視為問題讀者行為中的一種類型，其具體行為包括尾隨在後、刻意凝視館員（Shuman, 1984），或提及與性有關的言論、對館員的外表品頭論足、不斷提出約會邀請等（Johnson, 1996），與本研究之發現相符。

㈤「心理異常與偏離社會常規的行為」主要為無故大聲咆哮及持續性喃喃自語

在「心理異常與偏離社會常規的行為」方面，受訪館員較常遭遇的事例，主要是無故大聲咆哮，以及持續性的喃喃自語等。此類讀者的行為雖亦可分類於干擾他人之行為的製造噪音，但考量此類讀者問題行為產生的成因不同，館員處遇的策略亦有差異。換言之，雖然此類讀者的行為同為製造干擾他人之聲響，但本研究受訪者指出，對於此類讀者，有時以對待一般發出噪音者的方式前往勸導時，往往無效，館員猜想，做出無故大聲咆哮，及持續性喃喃自語等問題行為者，可能係心理異常者，因此本研究將此類問題行為獨立出來並進行討論。同時，Chattoo（2002）指出，由於部分異常行為如幻覺（hallucination）、

妄想（delusion）等，乃因特定類型心理疾病所造成，且格外令人感到恐懼，因此其在有關問題讀者的研究中，將「因心理疾病而產生的行為」（problems caused by mental illness）獨立一類，與本研究對此類問題讀者的分類方式相同。

惟本研究發現，普遍而言，除非館員曾與讀者的家人聯繫，或從讀者身上看見相關的身份證明，否則一般館員多不具備足夠醫學知識，以確認該讀者是否確實患有心理疾病。事實上，部分讀者具神經質的人格特質，傾向負面解讀外在的人事物。故此，此類讀者在與館員互動的過程中，若自覺受到不合理對待，則可能會產生敵視、怒罵或報復館員等強烈的負面情緒反應與行為。專家學者即曾指出，有些人在人格特質上神經敏感，具有易怒、無安全感等特性，抗壓性較低，可能將環境中一般的情況視為威脅。若遇到前述情況，則該讀者即屬刁難讀者範疇，而非問題讀者（Jeronimus et al., 2014; John et al., 2008）。

㈥「違反館規的行為」主要是在禁食區用餐，或將飲料、食物攜入館內

最後，對於「違反館規的行為」部分，則主要是讀者在禁食區用餐，或將飲料、食物攜入館內。由於各公共圖書館與民眾閱覽室的規則不一，因此每位受訪者對此部分的經驗亦有所不同。例如，部分圖書館並未限制讀者可否攜帶隨身背包，或可否研讀館藏以外的資料，但少數圖書館確有相關規定。如此，倘若讀者以強硬態度表示不願配合圖書館規章，即易成為該館的問題讀者。此等讀者違反館規的行為，亦可見於過往的實證研究（林祥昌，2006；陳韋涵，2004），由此可知，此種讀者問題行為在圖書館十分普遍。在Chattoo（2002）歸納的問題讀者類型中，有一類即為「不遵循館規」（non-compliance with library rules）的讀者，此類讀者行為特徵的定義，會因各圖書館的館規而有所不同，在某些圖書館遭到禁止的項目，可能在另一間圖書館則是可接受的，例如在館內睡覺、打鼾等。Chattoo亦說明，不遵循館規的讀者可能會成為憤怒讀者（irate patrons），以辱罵、恐嚇、隨意謾罵等表現其不合作態度。在本研究中，受訪者提及的違反館規事例，主要皆係違規者已經成為憤怒讀者，因此對館員產生較大的情緒負荷。

六、建　議

本研究結果與過往許多文獻皆顯示，公共圖書館的館規係引發讀者問題行為的原因之一。從圖書館管理觀點而言，訂定館規及館藏資源與設備之合理使用規定乃是必要，但值此社會文化快速變遷之際，圖書館宜思考，問題讀者的出現是否因既有館規與制度並未與時俱進，以致未能提供符合當今社會文化規範與潮流的服務內容，導致部分讀者認為圖書館規定不合理或不合時宜，而做出違反館規、不當利用館藏資源與設備等問題行為，並造成館員墨守成規地處

遇讀者的問題行為。基此，研究者建議，圖書館宜與時俱進，配合社會文化的變遷，適時修訂館規，以符合社會脈動，並貼近不同族群的使用者所需。

茲臚列數項建議，藉供公共圖書館實務界參考。

㈠ 與時俱進，制定符合社會文化規範之圖書館合理使用規則與罰則

本研究結果發現，「干擾他人的行為」乃是最常見的問題讀者事例，其中又以製造噪音為大宗，主要為無人管束的兒童或青少年讀者；另一方面，「不當利用館藏資源與設備」的行為中，常見案例乃是毀損館藏資源與設備及佔用座位等。因此，建議圖書館可衡量當今社會文化的規範與脈動，以及相關的法律條文，針對上述讀者的問題行為，詳細地制定合理的使用規則與罰則，例如，具體明確地載明何為圖書館內不允許的行為，以及館藏資源或設備有哪些不適當的使用方式等。另外，倘若讀者出現悖於圖書館合理使用規則的行為，則相對應的罰則為何，亦需詳細載明。同時，圖書館亦可針對入館的兒童與青少年讀者加強圖書館合理使用規則與罰則的宣導工作，藉以降低讀者偏差行為出現的機率。

㈡ 正視問題讀者需求，提供相應服務

誠如上述，兒童與青少年讀者常出現「製造噪音」，干擾其他讀者使用圖書館的行為，而街友則常出現佔用洗手間與座位之「不當利用館藏資源與設備」行為。但相關文獻指出，此三類讀者有其特殊的身心發展需求，屬於需特別關注之特殊讀者，而街友更屬於社會上的弱勢族群。基此，研究者就此等類型問題讀者的需求，對公共圖書館提出數項建議，如下所述。

1. 規劃獨立的兒童與青少年閱讀場域，並提供學童課業輔導或閱讀指導服務

根據本研究質化訪談結果，大多數館員皆經常遭遇館內製造噪音的問題讀者，經後續歸納整理得知，此類讀者中，以缺乏家長照料的兒童或疏於管教的青少年讀者居多。事實上，現代社會以雙薪家庭為主，多數家長的下班時間較孩童的放學時間晚，且囿於經濟狀況無法負擔安親班的費用，因此許多兒童於放學後無人照顧，乃滯留於圖書館等公共場所。而圖書館雖可提供舒適的閱讀環境，但因乏人輔導，加以許多兒童並未培養課外閱讀的習慣，導致彼等於圖書館內嬉戲遊玩，產生噪音並干擾到其他讀者。事實上，美國許多社區的公共圖書館早已施行學童課業輔導與閱讀指導服務；而晚近在台灣，則有如新北市立圖書館等部分圖書館，開始招募大學生及社會人士等擔任志工，為弱勢家庭兒童提供免費課業諮詢、閱讀指導等服務，如此，既可協助無暇照顧學齡子女的弱勢家庭，亦可培養兒童利用圖書館的習慣。基此，研究者建議，公共圖書館可參考國內外相關公共圖書館的經驗，由館員與志工合作，提供學童課業輔

導、閱讀指導等服務。

另一方面，分齡分眾化乃是當代服務業的趨勢，因此，建議公共圖書館實務界可考量所在社區的居民結構，重新調整與配置館舍空間，規劃不同年齡層獨立的閱讀專區，讓兒童或青少年能有專屬的閱讀場域。目前，雖然多數台灣的公共圖書館皆面臨空間不足的問題，但已有不少公共圖書館關注到不同年齡層讀者的需求，發揮巧思，運用有限的館舍空間，規劃分齡分眾的閱讀專區，如國立臺灣圖書館、桃園市立圖書館、埔里鎮立圖書館等，皆已於館舍內，劃分出兒童、青少年、樂齡族之專屬閱覽區域，此作法值得推廣。

2. 正視街友對圖書館資源需求，提供街友讀者服務

從訪談結果可知，受訪館員所指身體散發異味的問題讀者，主要皆係街友，而館員雖了解街友具有使用公共圖書館的權利，卻須面對其他讀者要求驅趕街友的壓力。針對此問題，有些圖書館以開放的態度協助街友，如國立臺中圖書館（今之國立公共資訊圖書館）即曾於館內設置淋浴間，供彼等進行簡單的清潔工作（謝文華，2006）；又如桃園市立圖書館亦藉由開放洗手間、提供簡易之醫療清潔用品等方式，主動協助街友維護個人衛生（潘云薇，2014）。透過此等服務，街友的個人行為亦產生正面改變，開始自主性地注意自身衛生習慣與服裝儀容之整潔。

基此，研究者建議，公共圖書館或可嘗試於某些固定時段，適度開放館舍內的洗手間，藉供社區街友進行衛生清潔工作，如此，既可回應街友維持個人衛生的需求，有效減少其身體異味，以維護其他讀者使用洗手間的權益，並減輕讀者服務館員的工作壓力。此外，公共圖書館亦可與相關單位合作，為街友開設圖書館利用與資訊素養教育課程，指導其如何運用館藏資源；或針對有就業需求的街友提供「生涯資訊服務」（career information service），教導其履歷撰寫與電腦方面的相關技能等，期能協助街友獲取求職資訊並順利就業。同時，公共圖書館更可進一步地針對街友的心理壓力與情緒困擾問題，施行書目療法服務（bibliotherapeutic service）與讀者諮詢顧問服務（readers' advisory service），如提供療癒性或愉悅性的閱讀素材，藉以協助街友舒緩負面情緒，並找回其面對生活種種困境的「心理韌性」與「挫折復原力」（resilience）。另外，公共圖書館平常即可與鄰近的社會福利或醫療機構建立合作夥伴關係，如此在必要時，可轉介需要的街友接受專業協助。由此，公共圖書館不僅可維護街友使用圖書館的權利，更可滿足其心理需求，協助其重返社會，並能進一步地善盡圖書館的社會責任。

㈢訂定書面標準處理程序與緊急因應策略

在本研究中，部分館員因不甚了解法律知識或心理異常者之成因，故當其遭遇違反法律、心理異常或偏離社會常規之問題讀者行為時，往往較無法妥善

處理，甚或產生緊張、畏懼、不知所措等負面情緒反應，嚴重者可能對館務運作造成負面影響。爰此，研究者建議，公共圖書館可邀集法律、心理、社工等相關專業人士，針對違反法律、心理異常或行為偏離社會常規之問題讀者，共同研擬書面的標準處理程序（standard operating procedure, SOP）與緊急因應策略。具體言之，在制定書面的標準處理程序與緊急因應策略時，必須由圖書館的設立宗旨或目標出發，且應針對特定的問題行為，詳列館員在處理時，所應遵守的基本處遇原則與宜採取的行動為何。如此，處在第一線的讀者服務館員能有可依循之指引，且於面臨此類問題讀者所導致的突發或緊急狀況時，能降低緊張、害怕等情緒反應，並避免因措手不及而激化問題讀者之偏差行為。藉由此類書面政策的擬訂，公共圖書館得以降低問題讀者對館務運作的負面影響，並維護其他讀者使用圖書館之權益。

誌　　謝

本文為科技部專題研究計畫NSC101-2410-H-002-175-MY2研究成果之部分呈現，研究者誠摯感謝科技部之經費挹注，同時亦由衷感謝每一位參與本研究深度訪談之公共圖書館讀者服務館員。

參考文獻

Flick, U.（2007）。*質性研究導論*（李政賢、廖志恒、林靜如譯）。台北市：五南。（原著出版於2002年）

Nolen-Hoeksema, S.、Fredrickson, B.、Loftus, G.、Wagenaar, W.（2010）。*心理學導論*（危正芬、田意民、何明洲、高之海編譯）。台北市：新加坡商聖智學習。（原著出版於2009年）

Strauss, A.、Corbin, J.（2001）。*質性研究入門：紮根理論研究方法*（吳芝儀、廖梅花譯）。嘉義市：濤石文化。（原著出版於1998年）

刁難（2015）。*在教育部重編國語辭典修訂本*。檢索自 http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000045714

王震武、林文瑛、林烘煜、張郁雯、陳學志（2004）。*心理學*（修訂版）。台北市：學富文化。

宋雪芳（2006）。讀者服務與問題讀者。*臺北市立圖書館館訊，24*(2)，45-53。

林宛瑩（2005）。*探討員工自尊、情緒勞務負荷及蠻橫顧客對服務破壞之影響—以第一線護理人員為例*（未出版之碩士論文）。國立嘉義大學行銷與流通管理研究所，嘉義市。

林祥昌（2006）。*臺北地區公共圖書館問題讀者處遇之研究*（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。

問題（2015）。*在教育部重編國語辭典修訂本*。檢索自http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000162442

國家圖書館全國圖書館調查統計系統（2008）。*圖書館名錄*。檢索自http://libstat.ncl.edu.tw/statFront/a_libcatalog/search_map.jsp?searchType=map&level=1

許世瑩（2003）。公共圖書館內的遊民問題探析。*國立中央圖書館臺灣分館館刊*，*9*(3)，53-65。

陳韋涵（2004）。*大學圖書館問題讀者之研究*（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。

陳書梅（2011）。流通館員背景因素的個別差異對其情緒勞務影響之研究—以臺灣地區之大學圖書館為例。*圖書資訊學研究*，*6*(1)，31-67。

陳書梅（2012）。流通館員面對刁難讀者之因應策略研究—以大學圖書館為例。*圖書資訊學研究*，*7*(1)，85-127。

葉重新（2011）。*心理學*（四版）。台北市：心理。

劉採琼（2001）。從圖書館流通工作談館員壓力及因應之道。*書苑*，*48*，53-64。

潘云薇（2014）。桃園市立圖書館 書香味更濃郁。*書香遠傳*，*115*，28-31。

賴惠德（2011）。*管理心理學*。新北市：國立空中大學。

謝文華（2006年10月23日）。遊民歡迎來圖書館洗澎澎。*自由時報*。檢索自http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/98544

難纏（2015）。*在教育部重編國語辭典修訂本*。檢索自http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000057121

饒姿華（2012）。*難纏顧客對領隊情緒勞務之影響*（未出版之碩士論文）。中國文化大學觀光事業學系，台北市。

蠻橫（2015）。*在教育部重編國語辭典修訂本*。檢索自http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000029712

Blessinger, K. D. (2002). Problem patron: All shapes and sizes. *The Reference Librarian*, *36*(75/76), 3-10. doi:10.1300/J120v36n75_02

Brashear, J. K., Maloney, J. J., & Thorton-Jaringe, J. (1981). Problem patrons: The other kind of library security. *Illinois Libraries*, *63*(4), 342-351.

Challenging. (2016a). In *Dictionary.com*. Retrieved from http://www.dictionary.com/browse/challenging

Challenging. (2016b). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from http://www.merriam-webster.com/dictionary/challenging

Chattoo, C. D. (2002). The problem patron: Is there one in your library? *The Reference Librarians*, *36*(75/76), 11-22. doi:10.1300/J120v36n75_03

Chelton, M. K. (2002). The “problem patron” public libraries created. *The Reference Librarian*, *36*(75/76), 23-32. doi:10.1300/J120v36n75_04

Difficult. (2016). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from http://www.merriam-webster.com/dictionary/difficult

Ezennia, S. E., Onwura, E. E., & Onyekwelu, V. C. (1996). Antisocial acts in libraries: The Nnamdi Azikiwe University Library’s experience. *Library & Archival Security*, *13*(2), 19-31. doi:10.1300/J114v13n02_03

Grosser, K. (1987). Burnout among librarians and information work. *LASIE: Library Automated Systems Information Exchange*, *18*(2), 32-41.

Jeronimus, B. F., Riese, H., Sanderman, R., & Ormel, J. (2014). Mutual reinforcement between neuroticism and life experiences: A five-wave, 16-year study to test reciprocal causation. *Journal of Personality and Social Psychology*, *107*(4), 751-764. doi:10.1037/a0037009

John, O. P., Robins, R. W., & Pervin, L. A. (Eds.). (2008). *Handbook of personality: Theory and research* (3rd ed.). New York, NY: Guilford Press.

Johnson, D. J. (1996). Sexual harassment in the library. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 106-121). Chicago, IL: American Library Association.

Ostler, L. J., & Oon, J. T. (1989). Stress analysis: A case study. *College and Research Library News*, *50*(7), 587-590.

Problem. (2016). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from http://www.merriam-webster.com/dictionary/problem

Radel, S. (1979). When the welcome wears thin. *Connecticut Libraries*, *21*, 31-33.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, *11*(1), 1-42.

Redfern, B. (2002). The difficult library patron: A selective survey of the current literature. *The Reference Librarian*, *36*(75/76), 105-113. doi:10.1300/J120v36n75_11

Sarkodie-Mensah, K. (2000). The difficult patron situation: A window of opportunity to improve library service. *Catholic Library World*, *70*(3), 159-167.

Shuman, B. A. (1984). *River bend revisited: The problem patron in the library*. Phoenix, AZ: Oryx Press.

Shuman, B. A. (1989). Problem patrons in libraries: A review article. *Library and Archival Security*, *9*(2), 3-19. doi:10.1300/J114v09n02_02

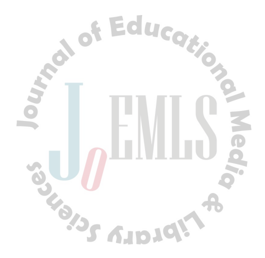
Shuman, B. A. (1996). Down and out in the reading room: The homeless in the public library. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 3-17). Chicago, IL: American Library Association.

Simmonds, P. L., & Ingold, J. L. (2002). The difficult patron in the academic library: Problem issues or problem patrons? *The Reference Librarian*, *36*(75/76), 55-66. doi:10.1300/J120v36n75_07

Smith, K. (1994). *Serving the difficult customer: A how-to-do-it manual for library staff*. New York, NY: Neal-Schuman.

Smith, N. (1996). Active listening: Alleviating patron problems through communication. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 127-134). Chicago, IL: American Library Association.

Willis, M. R. (1999). *Dealing with difficult people in the library*. Chicago, IL: American Library Association.



陳書梅 ORCID 0000-0002-4586-1299

Journal of Educational Media & Library Sciences 53 : 3 (2016) : 311-344
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/0026.RS.AM



Research Article

An Exploratory Research on Deviant Behaviors of Problem Patrons in Taiwan's Public Library

Chen Su-May Sheih

Abstract

Patrons of public libraries are more diverse and complex than those of other types of libraries, implying potentially more unexpected and difficult situations. Negative emotions such as frustration and anxiety are generated among librarians when they must handle problem patrons, an effort that may influence the work efficiency of librarians and their physical and mental health. This study conducted a semi-structured in-depth interview, using public service librarians in Taiwan as subjects, to explore the categories of problem patrons and their behavioral characteristics. According to the results, the behavioral characteristics of problem patrons can be divided into 6 categories: interfering with others, violating library regulations, influencing library works, improperly using resources and facilities, breaking laws, and exhibiting a psychological disorder as well as violating social norms. On the basis of the research results, this study offers suggestions for future reference when public libraries must handle problem patrons.

Keywords: *Problem patron, Challenging patron, Public service librarian, Public library, Public service*

SUMMARY

Every type of libraries would have to deal with problem patrons more or less. Compared with patrons of other types of libraries, the ones of public libraries are with a more diverse and complicated nature, possibly causing many incidents and situations that are difficult to handle. Problem patrons, such as criminals, vandalists and harassers, might engage in behaviors violating laws, social ethics or library regulations, or have disturbing behaviors causing other patrons' unpleasant or uncomfortable feelings, thus affect others' uses of libraries or interfere librarians' administrative practices. For maintaining orders in libraries, librarians need to manage to cope with those situations, thus might have negative feelings of frustration and anxiety. In addition to affecting one's working effectiveness and health, the negative emotions might be reflected in the interactions between librarians and patrons, thus having a great impact on

Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei, Taiwan
E-mail: synn@ntu.edu.tw

the service quality. It is fair to say that problem patrons are one of the important issues in practices of public libraries.

The issue of problem patrons has been around for a long time. However, few studies of library and information science in Taiwan have addressed the types of library patrons and their behaviors. Relevant empirical studies focusing on public libraries are even fewer. Therefore in this study, the semi-structured in-depth interview method was adopted to collect empirical research data on behavior types of public libraries' problem patrons. Through purposive sampling, the researcher recruited public library staff who provided public services, had experiences of dealing with problem patrons, and were willing to share their personal experiences with the researcher. Through personal relationships, the researcher contacted by phone her familiar librarians working in public libraries across Taiwan, and asked them to invite qualified colleagues, for enlarging the samples of this study. 30 librarians providing public services across Taiwan were recruited as the participants of this study. One-on-one semi-structured in-depth interviews were conducted during the period between mid-October and late November in 2012, for understanding librarians' actual incidents of encountering problem patrons, and the behaviors of all kinds of problem patrons.

Based on the results, problem patrons' behaviors described by the librarians could be categorized into six, in the order of participant numbers who reported related incidents, including behaviors interfering other patrons (30 participants), inappropriate uses of library resources and equipments (28 participants), law-violating behaviors (25 participants), behaviors affecting library practices (24 participants), psychologically abnormal and socially deviant behaviors (24 participants), and behaviors breaking library regulations (18 participants). Characteristics of the six types of behaviors are described as below.

1. Behaviors interfering other patrons are the most common, mainly including making noises, having untidy appearances or bad smells, and having quarrels with others. Other behaviors include having indecent postures, staring at other patrons, overly intimate physical movements, consistent coughing without wearing masks, and unpleasant accosting.

2. Inappropriate uses of library resources and equipments refer to vandalizing library resources and equipments, such as cutting off coupons and appendix from newspapers and magazines, occupying hardware equipment, like seats, lockers and restrooms. Patrons who occupy seats are mostly students having exams, and patrons who occupy restrooms are majorly homeless people. Other inappropriate uses include overly taking free library resources, purposefully making a mess in libraries, hiding and occupying library resources, and browsing pornography websites using public computers.

3. Behaviors violating laws mainly involve stealing, including stealing library resources and stealing other patrons' personal belongings. In addition, some interviewed librarians reported that they had handled incidents involving other patrons being molested, sexually harassed, peeped, or physically assaulted. Other incidents include using drugs or breaking into library buildings.

4. Behaviors affecting library practices mainly involve harassing librarians, such as frivolously accosting or staring at librarians, thus causing the librarians' uncomfortable feelings and awkward moods of serving readers. Other behaviors include lying on the floor at will, or using library resources and equipments without librarians' permissions.

5. Psychologically abnormal and socially deviant behaviors mainly include uncontrolled yelling and consistent murmuring. Other incidents include destructive behaviors and persecutory delusions. From this study we can see that generally speaking, most librarians do not have sufficient medical knowledge for verifying if the patrons have mental illnesses.

6. Behaviors breaking library regulations mainly refer to eating in prohibited areas, or bringing drinks and food into libraries, using invalid identifications, dressing inappropriately, or bringing backpacks into prohibited areas. On account of varying regulations of different libraries, each interviewed librarian has various experiences. If patrons have a strong attitude stating their unwillingness to follow library regulations, they are more likely to become problem patrons.

The researcher of this study is hoping to deepen library supervisors and librarians' understanding of types of problem patrons through the study results. Several suggestions are offered below for the reference when public libraries are enhancing their public services.

1. Based on contemporary social and cultural regulations and trends, make regulations and punishments of reasonable uses of libraries that are timely and in accordance with social and cultural norms, and make these regulations and punishments well-known by library patrons, for lowering frequencies of readers' deviant behaviors.

2. Take the needs of patrons seriously, and provide according services.

a. Plan independent reading areas for children and young adults that meet the needs of their mind and physical developments. Base on experiences reported by public libraries around the world, with the teamwork of librarians and volunteers, provide schooling children with tutorial sessions or reading guidance services, for helping disadvantaged families take care of their schooling children, and for developing the children's habits of using libraries.

b. Take seriously the needs of homeless people and provide public services, such as offering library use and information literacy classes to teach

them how to use library resources. In addition, through career information services, homeless people who have needs of finding jobs can learn to write resumes or application documents, to acquire relevant computer skills, and to gain information of job vacancies, for landing jobs. Public libraries can build a close partnership relationships with social welfare or medical institutions in the neighborhood, for referring homeless people in need to receive professional help.

3. Make standard operating procedures and emergency coping strategies, for lowering negative influences of problem patrons on library practices. Public libraries should outline in details the basic principles and appropriate actions for dealing with the incidents or emergencies caused by problem patrons, for the reference of librarians who provide public services. These in-advance preparations can help ease librarians' negative emotions. They can also prevent problem patrons' deviant behaviors provoked by librarians' unpreparedness. In the end it is hoped to lower negative impacts of problem patrons on libraries' operations and practices.

ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT

Flick, U.（2007）。質性研究導論（李政賢、廖志恒、林靜如譯）。台北市：五南。（原著出版於2002年）【Flick, U. (2007). *Qualitative sozialforschung: Eine Einführung* (Cheng-Hsien Li, Chih-Heng Liao, & Ching-Ju Lin, Trans.). Taipei, Taiwan: WuNan. (Original work published 2002) (in Chinese)】

Nolen-Hoeksema, S.、Fredrickson, B.、Loftus, G.、Wagenaar, W.（2010）。心理學導論（危正芬、田意民、何明洲、高之海編譯）。台北市：新加坡商聖智學習。（原著出版於2009年）【Nolen-Hoeksema, S., Fredrickson, B., Loftus, G., Wagenaar, W. (2010). *Atkinson & Hilgard's introduction to psychology* (Cheng-Fen Wei, Yi-Min Tien, Ming-Chou Ho, & Chih-Hai Kao, Trans.). Taipei, Taiwan: Cengage Learning. (Original work published 2009) (in Chinese)】

Strauss, A.、Corbin, J.（2001）。質性研究入門：紮根理論研究方法（吳芝儀、廖梅花譯）。嘉義市：濤石文化。（原著出版於1998年）【Strauss, A., & Corbin, J. (2001). *Basics of qualitative research* (Chih-Yi Wu & Mei-Hua Liao, Trans.). Chiayi: Waterstone. (Original work published 1998) (in Chinese)】

刁難（2015）。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自 http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000045714【Diaonan. (2015). In *Ministry of Education chungpien kuoyutzutien hsiutingpen*. Retrieved from http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000045714 (in Chinese)】

王震武、林文瑛、林烘煜、張郁雯、陳學志（2004）。心理學（修訂版）。台北市：學富文化。【Wang, Jenn-Wu, Lin, Wen-Ying, Lin, Hung-Yu, Chang, Yu-Wen, & Chen, Hsueh-Chih (2004). *Xin li xue* (Rev. ed.). Taipei, Taiwan: PROED. (in Chinese)】

宋雪芳（2006）。讀者服務與問題讀者。臺北市立圖書館館訊，*24*(2)，45-53。【Song, Sheue-Fang (2006). The study of users services and problem users for libraries. *Bulletin of the Taipei Public Library*, *24*(2), 45-53. (in Chinese)】

林宛瑩（2005）。探討員工自尊、情緒勞務負荷及蠻橫顧客對服務破壞之影響—以第一線護理人員為例（未出版之碩士論文）。國立嘉義大學行銷與流通管理研究所，嘉義市。【Lin, Wan-Ying (2005). *The influence of employees' self-esteem, emotional labor load and jaycustomers on service sabotage — Taking front-line nursing staff as an example* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Marketing and Logistics/Transportation, National Chiayi University, Chiayi (in Chinese)】

林祥昌（2006）。臺北地區公共圖書館問題讀者處遇之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。【Lin, Shiang-Chang (2006). *Taipei diqu gonggong tushuguan wenti duzhe chuyu zhi yanjiu* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. (in Chinese)】

問題（2015）。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000162442【Wenti. (2015). In *Ministry of Education chungpien kuoyutzutien hsiutingpen*. Retrieved from http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000162442 (in Chinese)】

國家圖書館全國圖書館調查統計系統（2008）。圖書館名錄。檢索自http://libstat.ncl.edu.tw/statFront/a_libcatalog/search_map.jsp?searchType=map&level=1【The Library Survey & Statistics System, National Central Library. (2008). *Tushuguan minglu*. Retrieved from http://libstat.ncl.edu.tw/statFront/a_libcatalog/search_map.jsp?searchType=map&level=1 (in Chinese)】

許世瑩（2003）。公共圖書館內的遊民問題探析。國立中央圖書館臺灣分館館刊，*9*(3)，53-65。【Shu, Shr-Ying (2003). Gonggong tushuguan nei de youmin wenti tanxi. *Bulletin of NCL Taiwan Branch*, *9*(3), 53-65. (in Chinese)】

陳韋涵（2004）。大學圖書館問題讀者之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。【Chen, Wei-Han (2004). *Daxue tushuguan wenti duzhe zhi yanjiu* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. (in Chinese)】

陳書梅（2011）。流通館員背景因素的個別差異對其情緒勞務影響之研究—以臺灣地區之大學圖書館為例。圖書資訊學研究，6(1)，31-67。【Sheih, Chen Su-may (2011). The effect of individual differences on emotional labor among university circulation librarians in Taiwan. *Journal of Library and Information Science Research*, *6*(1), 31-67. (in Chinese)】

陳書梅（2012）。流通館員面對刁難讀者之因應策略研究—以大學圖書館為例。圖書資訊學研究，*7*(1)，85-127。【Sheih, Chen Su-may (2012). An exploratory study on coping strategies of confronting difficult patrons: The case of university circulation librarians. *Journal of Library and Information Science Research*, *7*(1), 85-127. (in Chinese)】

葉重新（2011）。心理學（四版）。台北市：心理。【Yeh, Chung-Hsin (2011). *Xin li xue* (4th ed.). Taipei, Taiwan: Psychological. (in Chinese)】

劉採琼（2001）。從圖書館流通工作談館員壓力及因應之道。書苑，*48*，53-64。【Liu, Tsai-Chiung (2001). In view of book circulating work to see librarians' stress and coping strategies. *Shuyuan*, *48*, 53-64. (in Chinese)】

潘云薇（2014）。桃園市立圖書館 書香味更濃郁。書香遠傳，*115*，28-31。【Pan, Yun-Wei (2014). Taoyuan Public Library, shuxiangwei geng nongyu. *Book Boom Magazine*, *115*,

28-31. (in Chinese)】
賴惠德（2011）。管理心理學。新北市：國立空中大學。【Lai, Hwei-Der (2011). *Guanli xinli xue*. New Taipei City, Taiwan: National Open University. (in Chinese)】
謝文華（2006年10月23日）。遊民歡迎來圖書館洗澎澎。自由時報。檢索自http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/98544【Hsieh, Wen-Hua (October 23, 2006). Youmin huanying lai tushuguan xi pengpeng. *Liberty Times*. Retrieved from http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/98544 (in Chinese)】
難纏（2015）。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000057121【Nanchan. (2015). In *Ministry of Education chungpien kuoyutzutien hsiutingpen*. Retrieved from http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000057121 (in Chinese)】
饒姿華（2012）。難纏顧客對領隊情緒勞務之影響（未出版之碩士論文）。中國文化大學觀光事業學系，台北市。【Jao, Tzuhua (2012). *The effects of jaycustomers on tour leader's emotional labor* (Unpublished master's thesis). Department of Tourism Management, Chinese Culture University, Taipei. (in Chinese)】
蠻橫（2015）。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000029712【Manheng. (2015). In *Ministry of Education chungpien kuoyutzutien hsiutingpen*. Retrieved from http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000029712 (in Chinese)】
Blessinger, K. D. (2002). Problem patron: All shapes and sizes. *The Reference Librarian*, *36*(75/76), 3-10. doi:10.1300/J120v36n75_02
Brashear, J. K., Maloney, J. J., & Thorton-Jaringe, J. (1981). Problem patrons: The other kind of library security. *Illinois Libraries*, *63*(4), 342-351.
Challenging. (2016a). In *Dictionary.com*. Retrieved from http://www.dictionary.com/browse/challenging
Challenging. (2016b). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from http://www.merriam-webster.com/dictionary/challenging
Chattoo, C. D. (2002). The problem patron: Is there one in your library? *The Reference Librarians*, *36*(75/76), 11-22. doi:10.1300/J120v36n75_03
Chelton, M. K. (2002). The "problem patron" public libraries created. *The Reference Librarian*, *36*(75/76), 23-32. doi:10.1300/J120v36n75_04
Difficult. (2016). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from http://www.merriam-webster.com/dictionary/difficult
Ezennia, S. E., Onwura, E. E., & Onyekwelu, V. C. (1996). Antisocial acts in libraries: The Nnamdi Azikiwe University Library's experience. *Library & Archival Security*, *13*(2), 19-31. doi:10.1300/J114v13n02_03
Grosser, K. (1987). Burnout among librarians and information work. *LASIE: Library Automated Systems Information Exchange*, *18*(2), 32-41.
Jeronimus, B. F., Riese, H., Sanderman, R., & Ormel, J. (2014). Mutual reinforcement between neuroticism and life experiences: A five-wave, 16-year study to test reciprocal causation. *Journal of Personality and Social Psychology*, *107*(4), 751-764. doi:10.1037/a0037009
John, O. P., Robins, R. W., & Pervin, L. A. (Eds.). (2008). *Handbook of personality: Theory and*

research (3rd ed.). New York, NY: Guilford Press.

Johnson, D. J. (1996). Sexual harassment in the library. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 106-121). Chicago, IL: American Library Association.

Ostler, L. J., & Oon, J. T. (1989). Stress analysis: A case study. *College and Research Library News*, *50*(7), 587-590.

Problem. (2016). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from http://www.merriam-webster.com/dictionary/problem

Radel, S. (1979). When the welcome wears thin. *Connecticut Libraries*, *21*, 31-33.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, *11*(1), 1-42.

Redfern, B. (2002). The difficult library patron: A selective survey of the current literature. *The Reference Librarian*, *36*(75/76), 105-113. doi:10.1300/J120v36n75_11

Sarkodie-Mensah, K. (2000). The difficult patron situation: A window of opportunity to improve library service. *Catholic Library World*, *70*(3), 159-167.

Shuman, B. A. (1984). *River bend revisited: The problem patron in the library*. Phoenix, AZ: Oryx Press.

Shuman, B. A. (1989). Problem patrons in libraries: A review article. *Library and Archival Security*, *9*(2), 3-19. doi:10.1300/J114v09n02_02

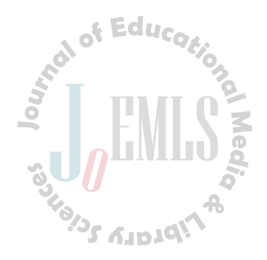
Shuman, B. A. (1996). Down and out in the reading room: The homeless in the public library. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 3-17). Chicago, IL: American Library Association.

Simmonds, P. L., & Ingold, J. L. (2002). The difficult patron in the academic library: Problem issues or problem patrons? *The Reference Librarian*, *36*(75/76), 55-66. doi:10.1300/J120v36n75_07

Smith, K. (1994). *Serving the difficult customer: A how-to-do-it manual for library staff*. New York, NY: Neal-Schuman.

Smith, N. (1996). Active listening: Alleviating patron problems through communication. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 127-134). Chicago, IL: American Library Association.

Willis, M. R. (1999). *Dealing with difficult people in the library*. Chicago, IL: American Library Association.



Chen Su-May Sheih ORCID 0000-0002-4586-1299

Journal of Educational Media & Library Sciences 53: 3 (2016) : 345-360
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/0012.RS.AC



Research Article

The Voice of the Young: Attitudes and Perceptions of Filipino LIS Students and Young Professionals towards Professional Library Associations in the Philippines[ψ]

Joseph M. Yap[a*] Bilyson D. Alejo[b]

Abstract

Professional library associations promote lifelong learning through the conduct of continuing professional development (CPD) programs. Membership in professional associations influences one's professional identification. In anticipating the upcoming Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) integration, how confident are the professional library associations in the Philippines in engaging its young professionals to actively participate and involve in its activities and programs? This paper would like to investigate: a) the level of awareness of the senior undergraduate students in Library and Information Science (LIS) and licensed young professionals who are 20-30 years old regarding the numerous professional library associations established in the country; and b) the perceptions and attitudes of the young professionals in choosing which professional library association they would like to affiliate themselves with. An online survey using Google Forms was used as the instrument to gather data. Over the course of four weeks from December 10, 2014 – January 12, 2015, 82 responses have been recorded. The survey contains questions that collected demographic data (i.e., age, sex and region) as well as questions designed for undergraduate students and young professional librarians respectively. Descriptive statistics was used to analyze the data. Findings indicate that majority of the students (38%) felt that professional development is the most important aspect they will gain if they join a professional association. Similarly, young professionals (58%) think that professional development is the most important reason for joining professional association. Results would tell that students and young professionals would consider joining professional associations to keep them connected to the field.

Keywords: *Young professionals, Students, LIS, Professional library associations, Philippines*

[ψ] Part of this article had been presented at the 16th Congress of Southeast Asian Librarians, June 10-13, 2015, Bangkok, Thailand

[a] Instructional Media Services Coordinator, De La Salle University, Manila, Philippines
[b] Knowledge Management Librarian, Citco International Support Services Ltd., Makati, Philippines
[*] Principal author for all correspondence. E-mail: joseph.yap@dlsu.edu.ph

2016/03/14 received; 2016/05/31 revised; 2016/06/02 accepted

Introduction

Librarianship as a profession is grounded on substantive and distinctive body of knowledge which has to be continuously updated and developed. Fisher (1997) has identified this characteristic of profession to be supported by assiduous efforts of professional associations through promotion and conduct of research / scholastic pursuits to nurture the profession's knowledge. Furthermore, professionals have constant quest for career development which may be provided by professional associations that they are affiliated with. Joining professional associations could foster individual's career development (Markova, Ford, Dickson, & Bohn, 2013).

Considering professional associations provide a wide array of opportunities to their members (Goldman, 2014; Merriam & Brockett, 2007; Thomas, 2012; Fisher, 1997), this study embarks on identifying what young professionals and library and information science (LIS) students perceive of the professional associations they are and will be affiliated with. This draws us to questions: What values do young professionals and LIS students perceive from being affiliated with professional organizations?

This paper discusses the attitudes and perceptions of students and young professionals in joining professional associations in the Philippines. It also provides a summary of the role and development of library associations across the world. The link between young professionals and continuing professional development will also be tackled. LIS education and existing professional associations in the Philippines will also be shared. This paper is a modest contribution to the field of LIS on how Filipino students and young professionals perceive their chosen careers by affiliating themselves with professional library associations.

Objectives

This study would like to: a) understand the level of awareness of senior undergraduate students in library and information science (LIS) and young professionals whose age ranges from 20 to 30 years old regarding the professional library associations established in the country; and b) identify the perceptions and attitudes of young professionals in choosing which professional library association they would like to affiliate themselves with.

Literature Review

Virgo (1991) defined associations as "body of people who collectively have a tremendous wealth of experiences to draw upon in a common field." Generally, professional association centered on the interest of its members, the necessities of the profession, and to the community outside its realm (Pemberton, 1994).

Library associations, in particular, must be predicated and drawn on these tenets to impinge upon the essence of a professional association.

In the development and advancement of any profession, including records and information management, the role of professional associations was unquestionably a primary force (Pemberton, 1994). Bhatti and Chohan (2012) expressed that library associations play an important role in the promotion of librarianship as a profession and an informed and knowledge society. Studies confirmed the values arising from membership of professional library associations:

- Goldman (2014) found many practical benefits gained from involving in local and regional conferences and organizations. Professional associations offered greater opportunities for leadership, mentoring and networking with professionals.
- Merriam and Brockett (2007) described professional associations to play a variety of roles in the development of the field, including but not limited to providing informal or formal leadership for the field, creating and shaping professional development, advocating for adult educators and their learners, and providing resources to the field.
- Library associations have a key role for making the LIS community truly research oriented (Bhatti & Chohan, 2012). Anent to this, library associations function as 'primary voice for the profession' through providing an avenue for career development and for sharing best practices in the field.
- Association involvement for library professionals provided opportunities such as conferences, webinars, educational sessions, valued conduits for advocacy, and professional networking (Thomas, 2012).

However, Berger (2014) found difficulty to maintain and increase the number of association's members. He stressed funding for professional development caused fewer members to join or renew their membership in professional associations. Goldman (2014) added that in tight fiscal times, one may seem to not attend conferences and continue his professional development.

Role and Development of Library Associations Across the World

To strengthen linkages among professional library and information professionals living in developed and developing nations, a federation of library associations was formed. The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) was established as early as 1927 but it only opened its doors for memberships to institutions in 1976 to promote and coordinate professional work among national libraries and institutions (Lor, 2006). IFLA continues to unify and provide quality library and information services to all sectors of our society. It creates widely accepted standards which information professionals may adopt.

The need for an organization catering to the library and information science (LIS) professionals is indeed important. LIS professionals are trained to do highly technical skills that need to be maintained at all times. These skills or competencies are either personal or professional in nature. Professional organizations were established because of the need to educate their members (Broady-Preston, 2006), arrange conferences and seminars, and publish a journal (Pors, 2006). One major concern is the recruitment and retention of members (Walker, 2006). Because of this, numerous global library associations were instituted to realize the objectives of having a professional association. A special issue of *Library Management* (2006; *27*, 1/2) focused on library associations. Here are some of the professional library organizations:

Table 1 Select Professional Library Associations Across the World

Library association	Date established	Country of Origin	Strategic Aims/Objectives
CILIP – Chartered Institute of Library and Information Professionals (Broady-Preston, 2006)	2002	United Kingdom	Enable personal development, enhance employability, provide leadership, promote best practice, work effectively, offer opportunities for personal involvement.
Danish Library Association (Pors, 2006)	1905	Denmark	Ensure that public libraries can further enlightenment, education and cultural activity to the highest standard.
Library and Information Association of South Africa (Walker, 2006)	1997	South Africa	Strives to unite, develop and empower all people in the library and information field into an organization that provides dynamic leadership in transforming, developing and sustaining library and information services for all people in South Africa (LIASA, n.d.)

The BSLA Programme

In 2010, the IFLA launched the Building Strong Library Associations (BSLA) Programme (Bradley, 2012). The programme is developed under the IFLA Action for Development through Libraries Programme (IFLA ALP). The BSLA helps library associations to: improve services for library users, provide equitable access to information and develop the library and information profession (Bradley, 2012). The programme is designed to develop and train library associations, form partnerships through mentoring and advice, conduct workshops and information-sharing, among other activities that enhance the impact of library associations. An impact report was prepared in 2012 to measure the impact of the BSLA programme. The report sought to identify the progress of associations in their development objectives. Six country projects were highlighted in the report. These are the Botswana Library Association, Cameroon Association of Librarians,

Archivists, Documentalists and Museum Curators, Lebanese Library Association, Lithuanian Librarians' Association, College of Librarians of Peru, and Ukrainian Library Association.

Young Professionals and Continuing Professional Development

New LIS graduates who are beginning their career are aware of the existence of professional associations. However, a question arises as to whether they are aware of its value to their career. Frank (1997) mentioned that students may have heard remarks regarding professional associations but may not be able to draw out meaning librarians new to the field may puzzle over the variety of choices in professional organizations and their educational and committee work opportunities (Glendenning & Gordon, 1997). The variety of options influences the choices of LIS students as they venture in this profession and who will soon become part of the professional clan. As McChesney (1984) suggested, membership in professional associations is a prerequisite for professional growth and development.

According to Sayers (2007), in Australia, problems related to recruitment and retention of library personnel is just among the challenges within the library profession. This may also be the same scenario for young professionals who are confused whether they want to continue being affiliated with professional associations. Sayers (2007) strategy for these young professionals to stay is to provide a professional development addressing their needs and considering its practicality on value for money and impact for product.

In India, young LIS professionals ages 25-35 pursue higher education. Some of them also join professional associations to gain practical skills and attend continuing education programmes to keep them updated on recent trends (Mathew, Baby, & Pillai, 2010).

Benefits of Continuing Professional Development

Continuing professional development (CPD) programs intensifies the ability of a librarian to learn more skills, enhance their knowledge and revalidate their innate competencies. According to Corcoran and McGuinness (2014), the need for a CPD will naturally increase because of a sort of blended professionals. Librarians are in the boundaries of learning information and communication technologies (ICTs) related skills and it is their utmost duty to learn these skills to teach varying aspects of library services with IT component. Having imbued with basic IT skills is an edge for students and young professionals as they are born and raised in a generation where social media is a staple necessity. CPD also helps professionals to be more specific with their tasks. Subject-specific trainings, conferences and seminars are available to focus on certain needs. CPD likewise leads to job advancement and professional competence. Professionals are kept

abreast and updated with the recent trends and technologies. CPD provides additional credits for librarians to be promoted in their workplaces. The support given by the professional associations as CPD providers is a very important endeavor as they enhance the career objectives of the young professionals.

Library Education and Professional Associations in the Philippines

Library education in the Philippines started in 1914 when the University of the Philippines, a state university, offered courses in library science (Santos, 2003). LIS graduates have not been acknowledged as professionals in the country before the enactment of RA 6966 otherwise known as the *Philippine Librarianship Act of 1990*. In RA 6966, the State recognized the essential role of librarianship and assured the professional status of Filipino Librarians.

Under Sec. 30, Art. IV of the modernization Act of the aforementioned Law, *Philippine Librarianship Act of 2003* or RA 9246, states that all registered librarians shall be integrated under a single organization recognized and accredited by the Professional Regulatory Board for Librarians (PRBFL), and approved by the Professional Regulation Commission (PRC). Philippine Librarians Association, Inc. (PLAI) is the only nationally accredited professional organization of librarians to date and serving as the umbrella organization for all library groups in the country. Echiverri (2010) noted that PLAI is the only national association of librarians in the country that was accredited by the PRC as the Accredited Professional Organization (APO) pursuant to Resolution No. 6, series of 1993.

Santos (2003) presented PLAI to have been founded on October 23, 1923 by Dr. Trinidad H. Pardo de Tavera who was then Director of the Philippine Library Museum. He mentioned it was incorporated originally as Philippine Libraries Association, Inc. as a non-stock corporation on October 9, 1925 and on May 5, 1989, it was renamed Philippine Librarians Association, Inc. for purposes of the Professionalization Law.

There are many professional library associations in the country specifically founded based on their specialization. This study has identified four associations which corresponds to four specializations in the profession namely Academic, Special, Public and School Librarianship.

A. Philippine Association of Academic and Research Librarians (PAARL)

Lapuz (2009) presented a narrative of PAARL from its conception to its significant highlights. She introduced the association's foundation was a result of PAASCU (Philippine Accrediting Association of Schools, Colleges and Universities) Conference held on September 18-19, 1972. The majority of members are librarians currently working in academic or research libraries. Associate members who are either no longer connected from the aforementioned library type (e.g., retired) or not licensed are also recognized as members.

PAARL provides programs and activities for continuing professional education and sponsors scholarships or grants to qualified librarians.

B. Association of Special Libraries of the Philippines (ASLP)

ASLP was established in 1954 and considered as the second oldest professional library association in the Philippines. It is a national association for librarians and information professionals in various specialized fields of research in government and private sectors, as well as in business community and in the academes (Ingles-Cruz, 2012). She added that it has been organized based on the initiative of Concordia Sanchez, Librarian of the University of the Philippines Public Administration (UP-PA) during the signing of an agreement between the Philippine Council for United States AID (PHILCUSA) and UP-PA for the Supervision of the Inter-Departmental Reference Service (IDRS) by the UP-PA on October 16, 1953.

Other professional associations which fall under Special Librarianship include, but not limited to:

- Agricultural Librarians Association of the Philippines (ALAP);
- Court Librarians Association of the Philippines (CLAPHIL);
- Medical and Health Librarians Association of the Philippines (MAHLAP);
- Philippine Group of Law Librarians (PGLL);
- Philippine Theological Librarians Associations (PTLA);

Other associations which target two other types of librarianship include Philippine Association of School Librarians, Inc. (PASLI) for school librarianship and Association of Librarians in the Public Sector, Inc. (ALPSI) for public librarianship.

Villaflor (2011) introduced the following activities and services of different library associations in the Philippines:

- Hosting conferences, seminar-workshops, forums and symposia for Continuing Professional Education (CPE) program;
- Publishing bulletins and newsletters;
- Handles the awarding of different service awards for librarians;
- Support research activities and collaborative research projects such as directories and union lists;
- Participating in the annual Philippine Book Fair and other book fairs;
- Participating in international library associations;
- Providing networking activities among institutional member-libraries;
- Granting scholarships and financial assistance to librarians; and
- Support outreach programs such as storytelling activities; promote reading habits and the use of library resources.

Librarians in the Philippines

Librarian Licensure Examination (LLE) is a prerequisite in obtaining

professional status of librarians in the country. According to RA 9246, a librarian refers to an individual who is a bona fide holder of a Certificate of Registration and Professional Identification Card issued by PRBFL and PRC. Pursuant to Sec. 12 of same law, PRBFL has conducted 23 examinations to date since 1992. With 14,005 LLE Examinees (1992–2014), only 5,542 examinees have passed and awarded with professional librarian status through examination (Santos, 2003; Totanes, 2008; Philippine Regulation Commission) (See Table 2). This count does not include registered librarians under grandfather's clause or registration without examination.

Table 2 Librarian Licensure Examination (LLE) Results (1992-2014)

Exam date	No. of examinees	Passers	Failed	Passing rate %
Dec. 1992	342	124	218	36.26
Dec. 1993	28	14	14	50
Dec. 1994	200	101	99	50.5
Dec. 1995	263	136	127	51.71
Dec. 1996	419	186	233	44.39
Dec. 1997	451	245	206	54.32
Dec. 1998	431	217	214	50.35
Dec. 1999	536	295	241	55.04
Nov. 2000	621	331	290	53.3
Nov. 2001	688	351	337	51.02
Nov. 2002	656	344	312	52.439
Nov. 2003	724	370	354	51.105
Nov. 2004	599	174	425	29.048
Nov. 2005	762	240	522	31.496
Nov. 2006	825	303	522	36.727
Nov. 2007	868	278	590	32.028
Nov. 2008	1,003	237	766	23.629
Nov. 2009	947	284	663	29.989
Nov. 2010	699	191	508	27.325
Nov. 2011	764	211	553	27.618
Nov. 2012	812	379	433	46.675
Nov. 2013	834	382	452	45.803
Apr. 2014	533	149	384	27.955
Total	14,005	5,542		

The subject of this study focuses on young librarians whose age ranges from 20 to 30 years old. Given the data on Table 2 — which reckons the results of Librarians' Licensure Examination (conducted from 1992 to 2014) — and considering the majority of examinees are fresh graduates of BLIS, 2,654 librarians have successfully passed the examination for the past ten years (2005-2014). This count may include librarians who were repeaters when they took the examination or holders of the following degrees (Sec. 15, Art. III, RA 9246):

- Bachelor of Science in Education or Elementary Education; or Bachelor of Arts with a major or specialization in Library Science;
- Master of Arts in Library Science or Library and Information Science; or
- Any Masters degree with concentration in Library Science.

Holders of the aforementioned degrees are only allowed to take the examination within five (5) years from the effectivity of the Act which is until March 16, 2009.

The count also includes graduates of Master's degree in Library and Information Science who may no longer be within the age bracket of the study.

Methodology

An online survey using Google Forms was used as the instrument to gather data. Over the course of four weeks from December 10, 2014 to January 12, 2015, 82 responses have been recorded. The survey contained preliminary questions that collected demographic data (i.e., age, sex and region), and was divided into two parts. Items 1-9 were designed for senior undergraduate students and items 10-23 were for young professional librarians. Young professionals were those licensed and are between 20 and 30 years old. For items 1-9, students were asked if they took courses related to Philippine Librarianship, a description about the said course, class discussions about professional library associations, identification of existing library associations, and their reasons and expectations in joining professional associations. For items 10-23, young professionals were asked about their current memberships in professional associations, their reasons for joining them, their expectations, their membership status and contributions and their reasons for not renewing their membership. Descriptive statistics was used to analyze the data.

The researchers' idea of young professionals is those ages 20-30 years old. They are those who have worked in the LIS field for 10 years or less and are in their early stages of their careers. Professional awards given by the Special Libraries Association (SLA, 2015) state this as one of their criteria when giving awards. For the purpose of our study, we limit the age until 30 years old.

Social media sites, particularly Facebook, were very useful in gathering data. Since the focus of the study are millennials and are moving towards becoming iGeneration users, it is better to collect data using this platform. Student organizations and professional associations with Facebook accounts are supportive to the researchers by allowing them to post the online survey form. The online survey form was then shared by the librarians themselves to meet a desirable number of from the different regions of the country.

Results of the Study

A total of 82 respondents participated in this study. 27% (22 respondents) represented the students while 73% (60 respondents) represented the young professionals. 40% were males and 60% were females.

Table 3 describes the regions of the respondents, three regions were not represented: Regions IV-B, VIII and XIII. There are low number of students and young professionals working in these areas. Most respondents came from the National Capital Region (NCR) with 51%, followed by Cordillera Administrative Region (CAR) with 10% and Region II (Cagayan Valley) with 10%. The researchers disseminated the survey form as widely as possible. Said researchers also sent survey forms to faculty members who may have contacts in the different regions.

Table 3 Representation by Region

Region	Respondents	%
CAR	**8**	10
Region I	**3**	4
Region II	**8**	10
Region III	**2**	2
Region IVA	**6**	7
Region IVB	0	0
Region V	**2**	2
Region VI	**1**	1
Region VII	**1**	1
Region VIII	**0**	0
Region IX	**1**	1
Region X	**3**	4
Region XI	**2**	2
Region XII	**2**	2
Region XIII	**0**	0
NCR	**42**	51
ARMM	**1**	1

Awareness and Perceptions from the Students

Out of the 27 students, only 17% had a course/subject related to Philippine librarianship. From this amount, they may have discussed about professional library associations in one of their classes. In every LIS degree program, there are core and special topics courses. Each library school may offer courses that are specific and local to their students. It was only in 2015 that the Commission on Higher Education (CHED) has revised the policies, standards and guidelines for the Bachelor of Library and Information Science program. It all depends from the faculty members who are teaching courses about library management if they want to introduce professional library associations as one of their topics or just concentrate on Philippine librarianship. Table 4 indicates the extent of their awareness towards existing professional associations.

Table 4 Recognition of Library Associations by the Students

Library association	Count	%
Agricultural Librarians Association of the Philippines (ALAP)	15	18
Association of Librarians in the Public Sector, Inc. (ALPSI)	3	4
Association of Special Libraries of the Philippines (ASLP)	25	30
Children's Literature Association of the Philippines, Inc. (CLAPI)	11	13
Court Librarians Association of the Philippines (CLAPHIL)	6	7
Medical and Health Librarians Association of the Philippines (MAHLAP)	20	24
Philippine Association of Academic and Research Librarians (PAARL)	32	39
Philippine Association of School Librarians Inc (PASLI)	21	26
Philippine Association of Teachers of Library Science (PATLS)	27	33
Philippine Group of Law Librarians (PGLL)	9	11
Philippine Librarians Association Inc. (PLAI)	33	40
Philippine Theological Librarians Association (PTLA)	6	7
Philippine Society of Librarians and Information Specialists (PSLIS)	3	4
Society of Filipino Archivists (SFA)	10	12
Other/s	1	1

Note: Multiple responses

Since most of the students have Facebook accounts, learning more about these organizations were easier. The Facebook and Twitter of the professional library associations make them more reachable by students and professionals. Communication is no more a hindrance. Table 4 exhibits the top three professional organizations they recognize include: Philippine Librarians Association, Inc. (40%), Philippine Academic and Research Librarians (39%) and Philippine Association of Teachers of Library Science (33%).

Students were also asked about the possible reasons in joining a professional library association. Based on their responses, the majority of students felt that professional development (38%) was the most important aspect they will gain if they join a professional association.

Awareness and Perceptions of Young Professionals

From the 60 young professionals surveyed, only a few of them could recognize existing professional library associations. The most popular among the associations are the following: Philippine Librarians Association, Inc. (27%),

Table 5 Reasons for Joining a Professional Association

Reasons for joining a professional association	Count	%
Professional development	31	38
Self-improvement	21	26
Career assistance	20	25
Continuing education programs	20	25
Cooperation and consortia	21	26
Creates a forum for important issues in the field	18	22
Promotes library services and programs	18	22
Sets and sustains values, ethics and standards	17	21
Stay connected to the field	23	28
Encourages research and publication	18	22
Other	0	0

Note: multiple responses

Philippine Association of Academic and Research Librarians (21%) and the Association of Special Libraries of the Philippines (11%). Similarly, they were asked about the reasons for joining a professional association. Just like the students, professional development is the top answer (58%) followed by staying connected to the field (48%).

The young professionals stated their reasons for not joining or renewing their membership with the association. Table 6 provides reference to their responses.

Table 6 Reasons for Not Joining / Renewing Membership

Reasons for not renewing	Count	%
Expensive membership fees	8	10
Expensive seminar fees	5	6
No new ideas	4	5
Same and repeating programs	7	9
Unorganized	10	12
No member benefits	5	6
Unfamiliar officers	5	6
Other	8	10

Note: multiple responses

Unorganized association (12%) would definitely not a good choice when deciding which organization to join. An association charging exorbitant fees is also not worth attending especially when you do not get anything in return as a member (10%). Professional associations with repeating programs (9%) are also not a recommended affair to invest in.

Discussion of the Results

There may be a small number of respondents in this study but it may produce a relevant impact in our local library professional setting. Going back to the April

2014 LLE results (Table 2), 533 took the examination and only 149 passed the exam. The survey was done for only one month making only 82 responses. This limitation was a factor in the collection of our data. A follow-up study may be done in the future.

Table 7 shows a summary of the expectations and reasons for joining professional library associations. Both students and young professionals agreed that professional associations establish standards for the profession, supports continuing professional development programs and spurs innovation in the conduct of the profession. As noted by previous studies of Merriam and Brockett (2007), Bhatti and Chohan (2012) and Goldman (2014), professional associations provide enriching benefits for every librarians.

The primary factor which influences most librarians in their choice to join a professional association is determined by the opportunity to share value to the profession and to build linkages with colleagues (Kamm, 1997). While this factor is perceived by the respondents of the study, this spurs evaluation of existing professional library associations on the opportunities they provide both for the profession and professionals.

Table 7 Cross-tabulation of Expectations and Reasons for Joining Professional Library Associations

	Student	Student & young professional	Young professional
Number of Respondents	22	5	55
Expectations of / Reasons for joining Professional Library Associations	• Builds linkages and networks • Supports continuing professional development • Enriches librarianship profession • Promotes best practices centered on user services	• Establishes standards for the profession • Supports continuing professional development • Spurs innovation in the conduct of the profession	• Supports continuing professional development • Builds linkages and networks • Sets and sustains values, ethics and standards • Keeps abreast of the latest trends and development in the profession • Provides an avenue for forum or discussion on besetting issues in the field • Encourages research and publication

Recruitment and Retention of Members

The lifeblood of every organization can be traced down to its members. Without members' active participation and support to the goals and objectives of a professional association, everything boils down to fiasco. Recruitment and retention of professionals, and assiduous support for their career advancement are not new matters of the profession (Neely & Peterson, 2007). Considering that not all librarians are members of professional library associations and not all members sustain their membership (Kamm, 1997), this scenario stimulates challenge among associations to understand the factors influencing current and potential members to join their professional sphere, and to plan, create and implement a recruitment and retention program in order to actively engage their members. The Association of College and Research Libraries (ACRL) and American Library Association (ALA) are one of the epitomes in providing sources to aid in the effort of libraries' recruitment and retention of librarians in the field. Neely and Peterson (2007) suggests that an effective campaign — i.e., communicating the value of the association to its audience — can be an effective recruitment strategy that professional associations may adopt. Accordingly, this idea has been inspired by the campaign conducted by the nursing profession with the aim of making the profession look more attractive. Anent to retention of members, professional associations can spur friendly and open environment, set social activities, offer recognitions and rewards, and provide avenues for professional advancement (Neely & Peterson, 2007). Nevertheless whichever strategy or model a professional association may adopt, the perceptions and attitudes of members towards the association must be considered before embarking on a recruitment and retention program.

Conclusions

As Goldman (2014) mentioned, professional associations offer greater opportunities for leadership, mentoring and networking with professionals. Professional development is the main reason why prospective LIS practitioners and the practicing young professional librarians chose to be a member of a professional organization. Students and young professionals recognize the Philippine Librarian's Association, Inc. as their main affiliation in the field. This should be the case since it is regarded as the nationally accredited professional organization of librarians to date and serving as the umbrella organization for all library groups in the country.

As highlighted by Berger (2014), professional librarians, whether young or old, would not join an association if the membership and seminar fees are high. However, they will find a suitable professional association for them to keep up. Fisher (1997) remarks the existence of organizations can be traced on members'

contribution. Indeed, the members are the lifeblood of an organization. This imbues a challenge to professional associations to constantly and assiduously communicate and inspire its value to its constituents. This will keep the members active and supportive, and will propel the association's movement towards its goals and objectives.

References

Berger, J. I. (2014). Role of professional development associations in the future of our field. *Adult Learning*, *25*(1), 31-33. doi:10.1177/1045159513510149

Bhatti, R., & Chohan, T. M. (2012). Assessing the role of library associations in promoting research culture in LIS. *Library Philosophy and Practice*, Paper 839. Retrieved from http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/839

Bradley, F. (2012). *Building strong library associations: Impact report 2012*. The Hague, The Netherlands: International Federation of Library Associations and Institutions. Retrieved from http://www.ifla.org/files/assets/alp/BSLA/impact-report/IFLA_BSLA_impactreport_2012.pdf

Broady-Preston, J. (2006). CILIP: A twenty-first century association for the information profession? *Library Management*, *27*(1/2), 48-65. doi:10.1108/01435120610647947

Corcoran, M., & McGuinness, C. (2014). Keeping ahead of the curve: Academic librarians and continuing professional development in Ireland. *Library Management*, *35*(3), 175. doi:10.1108/LM-06-2013-0048

Echiverri, L. F. (2010). *Know your association: PLAI*. Retrieved from http://paarl.wikispaces.com/fil/view/PLAI%2520UPDATES%25202010.pdf/139851039/PLAI%2520UPDATES%25202010.pdf

Fisher, W. (1997). The value of professional associations. *Library Trends*, *46*(2), 320-330.

Frank, D. G. (1997). Activity in professional associations: The positive difference in a librarian's career. *Library Trends*, *46*(2), 307-319.

Goldman, C. (2014). The benefits of local involvement: Professional development through state and regional library associations. *Practical Academic Librarianship: The International Journal of the SLA Academic Division*, *4*(2), i-xi.

Glendenning, B. J., & Gordon, J. C. (1997). Professional associations: Promoting leadership in a career. *Library Trends*, *46*(2), 258-277.

Ingles-Cruz, S. (2013). Association of Special Libraries of the Philippines: Meeting the challenges and opportunities of the future. *ASLP Journal*, *1*(1), 22-32. Retrieved from http://ejournals.ph/article.php?id=6051

Kamm, S. (1997). To join or not to join: How librarians make membership decisions about their associations. *Library Trends*, *46*(2), 295-306.

Lapuz, E. B. (2009). *The Philippine Association of Academic and Research Librarians (PAARL) in the service of libraries and information professionals in the country*. Paper presented at CONSAL XIV. Retrieved from http://paarl.wikispaces.com/file/view/CONSAL%20XIV %20General%20Conference%20Proceeding.pdf/439377106/CONSAL%20XIV%20General%20Conference%20Proceeding.pdf

Library and Information Association of South Africa. (n.d.). Library and Information Association of South Africa. Retrieved from http://www.liasa-new.org.za/

Lor, P. J. (2006). IFLA: Looking to the future. *Library Management*, *27*(1/2), 38-47. doi:10.1108/01435120610647938

Markova, G., Ford, R. C., Dickson, D. R., & Bohn, T. M. (2013). Professional associations and members' benefits: What's in it for me? *Nonprofit Management & Leadership*, *23*(4), 491-510. doi:10.1002/nml.21076

Mathew, K. S., Baby, M., & Pillai, S. S. (2010). Professional development of academic library professionals in Kerala. *Education for Information*, *28*(2/3/4), 215-225.

McChesney, K. (1984). Major professional organizations and professional literature. In A. R. Rogers & K. McChesney (Eds.), *The library in society* (pp. 219-228). Boulder, CO: Libraries Unlimited.

Merriam, S. B., & Brockett, R. G. (2007). *The profession and practice of adult education: An introduction* (Updated ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Neely, T. Y., & Peterson, L. (2007). Achieving racial and ethnic diversity among academic and research librarian The recruitment, retention, and achievement of librarians of color: A white paper. *College and Research Libraries News*, *68*(9), 562-565.

Pemberton, J. M. (1994). The professional association: Some basics. *Records Management Quarterly*, *28*(1), 50, 52-55.

Pors, N. O. (2006). The role of the library associations and organisations in the changing library landscape: A study of corporatism in Denmark. *Library Management*, *27*(1/2), 66-76. doi:10.1108/01435120610647956

Professional Regulation Commission. (2016). Board for librarians. Retrieved from http://www.prc.gov.ph/prb/?id=22&content=125

Santos, A. M. (2003). *The professionalization of librarians in the Philippines: The role of library associations*. Paper presented at World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference Council, Berlin. Retrieved from http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/134e-Santos.pdf

Sayers, R. (2007). The right staff from X to Y: Generational change and professional development in future academic libraries. *Library Management*, *28*(8/9), 474-487. doi:10.1108/01435120710837765

Special Libraries Association. (2015). Special libraries association. Retrieved from http://units.sla.org/chapter/cas/jsla2016.pdf

Thomas, R. G. (2012). The advantages of association involvement for library professionals. *The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, *7*(2), 1-3.

Totanes, V. R. (2008). Librarians' licensure exams: 1992-2007. Retrieved from http://filipinolibrarian.blogspot.com/2008/05/librarians-licensure-exams-1992-2007.html

Villaflor, M. A. (2011). *The vital role of Philippine Library Associations in the implementation of RA 9246 "The Philippine Librarianship Act of 2003"*. Retrieved from http://pam.sla.org/wp-content/uploads/2011/05/villaflor.pdf

Virgo, J. A. C. (1991). The role of professional associations. In C. R. McClure & P. Hermon (Eds.), *Library and information science research: Perspectives and strategies for improvement* (pp. 189-193). Norwood, NJ: Ablex.

Walker, C. M. (2006). Library associations in South Africa, 1930-2005. *Library Management*, *27*(1/2), 26-37. doi:10.1108/01435120610647929

Joseph M. Yap ORCID 0000-0002-7852-1047
Bilyson D. Alejo ORCID 0000-0003-3444-0330

教育資料與圖書館學　53 : 3 (2016) : 361-388
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/0027.RS.AM



研究論文

推理小說的閱讀樂趣與讀者的選擇行為

吳秋燕[a]　林奇秀[b*]

摘要

推理小說是深受台灣讀者喜愛的類型小說。本文以紮根理論法探索讀者在推理閱讀感受到的閱讀樂趣與文本魅力，並分析其閱讀選擇取向及影響選擇的因素。基於21位推理愛好者的深度訪談，本文區辨出七種推理閱讀的樂趣（即解謎的成就感、真相大白的驚喜感、窺探未知的好奇感、看見正義的救贖感、增廣見聞的充實感、因同理而產生的認同感，與對社會議題與善惡價值的省思）。推理小說的魅力會具體表現在情節結構、人物、時空背景，與人生觀四個面向。推理愛好者會透過派別、作家、系列，與劇情等四種取向來尋找可能符合期待的文本，且其選擇尚會受到六個因素影響（即專家導讀、對出版社的信賴感、獎項、改編為影視作品、翻譯表現，與對實體書的第一印象）。

關鍵詞：推理小說，推理讀者，閱讀選擇，愉悅閱讀

前　言

「愉悅閱讀」（pleasure reading）是一種休閒行為，也可提升讀者對文字的敏銳度、文化素養及深度思考能力（Howard, 2011; Parlette & Howard, 2010; Ross, 1999）。在圖書資訊領域，關於愉悅閱讀的論述近年來有增加的趨勢，但從類型小說（genre fiction）角度來分析讀者需求的實徵研究，仍不多見。推理小說（mystery fiction）又稱偵探小說（detective fiction），是深受讀者喜好的文種，其特色是故事圍繞著特定謎團發展，常見謎團種類包含犯罪、命案、各種離奇現象等，小說主角隨劇情發展逐步推敲並推導出謎底，而讀者則在閱讀過程中，享受探險般身歷其境的樂趣（傅博，2009；Charles, Morrison, & Clark, 2002; Matta, 2010）。

[a] 臺灣大學圖書資訊學系研究生
[b] 臺灣大學圖書資訊學系副教授
[*] 通訊作者：chishioulin@ntu.edu.tw

2016/08/04投稿；2016/10/13修訂；2016/10/18接受

推理小說最早在台灣出現，應是日治時期引進的外來作品。先前台灣民眾在中國文化薰陶下，已有接觸明清公案小說戲曲的經驗，當日人引入殺人事件為主的推理小說，很快就大受歡迎。二次世界大戰之後，台灣出版政策緊縮保守，推理小說也受到抑制，直至1970年代後期才再次復甦（陳國偉，2008；傅博，2009）。之後，出版界重新引進歐美與日本推理小說，推理出版也日漸專業化，加上推理電影、電視與動漫盛行，現在已是深受歡迎的讀物類型（林斯諺，2014；金儒農，2008）。目前，台灣有專門出版推理的獨步文化出版社，而臉譜、皇冠、新雨、春天、青空和遠流等，也皆有知名的推理書系，每年推理小說出版均維持穩定數量（冬陽，2016）。國家圖書館2014年閱讀習慣調查顯示，懸疑推理與奇幻冒險及歷史武俠並列為國人偏好的三大閱讀主題；而2015年語言文學類借閱排行中，前20名書籍中有六本是推理小說（國家圖書館圖書館事業發展組，2016），足見台灣現在有相當大的推理閱讀族群。

Ross（1999）指出：閱讀是讀者基於自身經驗與對文學符碼的認識，和書本進行互動，進而獲得意義的行為。愉悅閱讀研究除了關注文本特徵，也應探討讀者的閱讀理解與感受，進而了解閱讀愉悅及認知意義是如何產生的。這樣不僅有助於愉悅閱讀的發展與深化，也能讓閱讀推廣單位如圖書館或書店等發展更好的選書與諮詢服務。

本文以推理小說愛好者為研究對象，透過紮根理論研究法（grounded theory）來分析其閱讀愉悅及文本選擇行為，具體問題包含：讀者為什麼喜歡推理小說？受歡迎的推理小說具有哪些特徵？讀者在面對未曾讀過的小說時，又會如何選擇？基於21位推理愛好者的深度訪談，本文依序剖析推理閱讀的樂趣、受歡迎的推理小說特性、推理讀者的閱讀選擇策略，以及其他影響選擇的因素。

二、推理小說與推理閱讀

推理小說的兩大元素為謎團與解謎者（傅博，2009；Matta, 2010; Saricks, 2009）。美國作者愛倫坡（Edgar Allan Poe）1841年發表的短篇小說*莫格爾街兇殺案*，常被視為推理小說的濫觴，其後推理小說逐漸在歐美與日本等國發展起來，因不同文化背景與社會脈絡影響，也漸發展出迥異的風格與流派（傅博，2009；Charles et al., 2002; Rachman, 2010）。例如歐美在第一次世界大戰後，開始以長篇推理為主流，風格也從強調詭計的古典派發展出另一種反映社會現實的冷硬派。此外還有融合戰爭情節的間諜小說，或以冒險與驚奇為基調的懸疑小說等（傅博，2009；Priestman, 2003; Smith, 2006）。1970年代起，受到反戰思潮與文化丕變等影響，小說主題開始融合宗教、政治、性別、種族等社會議題，謎團不再侷限於犯罪事件，主角也不再以白人男性偵探為主，舉凡廚師、法醫、圖書館員、運動選手等均可變成故事裡的解謎人（Matta, 2010）。

日本的推理小說發展也極盛。1887年，推理小說隨明治維新引進日本，激發一波「翻案小說」的創作，意指將西方犯罪推理故事改寫成日本背景的小說。1916年起，日本開始大量翻譯外國推理小說，透過新青年雜誌的推廣，也帶動起自行創作的風潮。隨著愈來愈多作者投入創作，推理小說在日本也發展出不同派別，最知名的是「本格派」與「社會派」。前者重視謎團的奇詭與解謎的邏輯巧思；後者崇尚寫實主義，強調反映社會現實。後續並發展出「新本格」（作家會用文字來混淆讀者對謎團的猜測或判斷，使結局帶來較具衝擊的驚奇感）、「變格」（本格推理結合奇幻、科幻，或恐怖元素）、「旅情」（偵探周遊觀光勝地時發生的推理解謎事件）、「日常推理」（不以殺人或血腥為主軸的日常懸疑事件）等諸多新風格流派（傅博，2009）。

台灣在日治時期（1898年左右）即由日人引進推理小說，且隨推理閱讀盛行而出現本土作家，例如早期在台日人及1940年代之後出現的台籍作家林熊生、葉步月等。然而國民政府來台後，因為禁止日文創作，再加上嚴格限制翻譯出版，推理閱讀也隨之式微。1970年代後期，政府對翻譯作品的限制逐漸鬆綁，出版人林佛兒創立林白出版社，系統性地譯介歐美日本作品，推理閱讀逐漸復甦。1984年林佛兒又創辦推理雜誌，每期除固定刊載譯作及本土創作，尚有作品評論與文壇動態等報導，對台灣推理閱讀發展貢獻極大（呂淳鈺，2008；金儒農，2008；陳國偉，2008；傅博，2009）。不過本土推理創作後續並未形成聲勢，迄今，歐美與日本的推理小說，仍是台灣推理閱讀的兩大主流（傅博，2009）。

1992年著作權法修訂通過，大幅改變台灣譯作出版生態，出版社開始系統性地評估譯作市場，並積極規劃類型小說的翻譯引入，其中，推理小說正是被著力開拓的一支。1997至1998年間，遠流與臉譜出版社分別推出「謀殺專門店」與「歐美推理小說作家」系列，每本書之前還會刊載「導讀」，引領讀者從不同角度來欣賞作品，至此，台灣推理出版漸趨專業化（金儒農，2008）。同時，網路興起讓讀者有更多交流機會，例如電子佈告欄的推理討論板、網路上的推理論壇、作家或評論家的部落格等，推理閱讀不再僅是「個人」的日常消遣，而是漸具社群感的活動（王品涵，2008；陳國偉，2008；陳琡分，2008）。2014年，獨立書店「偵探書屋」在台北市開張，起初以販售新書與二手推理小說為主，並與台灣推理作家協會與出版社合作，舉辦推理講座及讀書俱樂部。2016年3月起，改以付費方式讓讀者借閱二手小說，目前已成大台北地區推理讀者交流互動的重要據點（犁客，2015；趙曼汝，2016）。

目前台灣推理小說的主要出版社為獨步文化與臉譜文化，此外，皇冠、新雨與遠流等也有推理書系（金儒農，2008；傅博，2009）。據評論家冬陽（2016）的統計，2011年至2015年間，在台出版的推理圖書（包含小說、漫畫、評論等）共有1,335種。金石堂書店2012年暢銷排行榜文學類前20名中，推理

作品即佔五本；博客來網路書店2012年翻譯文學暢銷榜前25名中，推理作品也有九本（文化部，2013），配合前述國家圖書館圖書館事業發展組（2016）的閱讀調查與借閱排行來看，可知台灣近年的推理閱讀是相當蓬勃的。

推理小說的魅力何在？讀者為什麼喜歡推理閱讀？根據Charles等（2002）、Matta（2010），與Saricks（2009）等人見解，可歸納出四點：

1. 推理小說故事性強，情節複雜：推理小說的基本結構是謎團出現、解謎過程、謎底揭曉、事件落幕。但在這個架構中，每個故事的實際情節卻可千變萬化，甚至峰迴路轉，層次豐富，讓讀者在閱讀過程充滿驚喜。
2. 讀者可享受「解謎」之樂：推理閱讀的過程，即讀者隨解謎人找出答案的歷程，會有身歷其境或與故事主角較勁的感覺，能享受鬥智之樂。
3. 推理小說的人物深具魅力：解謎者是推理小說的靈魂人物，也是破解謎團的英雄，常有獨特迷人的氣質，使讀者深受吸引。
4. 結局具有「伸張正義」的快感：解謎者常常代表正義的一方，所以當謎底揭露時，也象徵著「邪不勝正」，能撫慰讀者在現實中看不到惡行皆被制裁的遺憾。

上述見解雖然合理，但從研究的角度來看，仍須以系統性的實徵分析來獲得對推理閱讀較全面且多元的理解。在圖書資訊學研究領域，僅Allen（2004）曾比較羅曼史與推理閱讀的特徵，例如兩者均重視人物關係鋪陳、故事情節的起伏等；另外，Kulo（2010）曾調查推理讀者的消費行為，發現女性或55歲以上的讀者較願意購買推理小說，40歲以下者傾向購買黑暗懸疑小說，60歲以上者對於作者或角色忠誠度較高；此外，作家知名度、書封，以及小說文案對購買行為也會造成影響。

三、研究方法

本文以紮根理論法分析讀者的閱讀感受與選擇行為，在研究過程中，針對實徵資料進行持續比較與分析，透過受訪者相似與相異處之比對與歸納來達成資料的概念化，進而導出研究結論（徐宗國，1996；Strauss & Corbin, 1998/2001）。

本文先於2014年8月訪談三位推理小說愛好者，復於2015年6月至9月之間，密集訪談18位愛好者，合計共21位受訪者。在受訪者招募上，透過偵探書屋、台灣推理作家協會、推理閱讀網路社群，及研究者自身人際網絡來尋訪，並以立意抽樣（purposive sampling）選擇具有一定閱讀資歷，且自認經常閱讀的推理愛好者，這項條件仰賴受訪者的自我判斷。由於推理小說流派多元、風格殊異，還有本土／翻譯以及原著來源（歐美與日本）等區別，所以在訪談過程中，也結合理論抽樣（theoretical sampling）策略（Strauss & Corbin,

1998/2001）來廣納不同閱讀經驗與意見，提高資料多元性。

整體而言，受訪者年齡介於20至29歲的讀者有13位，30至39歲者有6位，19歲以下及40歲以上者分別有1位。閱讀資歷最短至少有3年，最長則30年以上。在閱讀偏好上，有些人有明顯的偏好派別或特定風格，有些則較多元。受訪者基本資料如表1。

表1　受訪者基本資料

代號	年齡	閱讀資歷	職業	閱讀偏好
A	26	3-4年	研究生	喜愛歐美作品，無特定派別偏好
B	24	6-7年	軍公教	偏好日本作品，特別是社會派
C	25	約5年	學生	偏好日本作品，特別是社會派
D	35	約5年	服務業	無特定地區作品偏好，但喜愛派別為冷硬派
E	39	12-13年	商	偏好歐美作品，特別是警察小說
F	25	17年	研究生	偏好日本作品，喜愛風格為社會、奇想型、混時代
G	21	約8年	學生	無特定地區作品偏好，但特別喜愛作家克莉絲蒂作品
H	26	約15年	企劃行政	無特別地區作品偏好，但特別喜愛間諜小說、冷硬派作品
I	19	約10年	學生	喜愛日本作品，但無特定派別偏好
J	30	約20年	研究生	喜愛日本作品，特別是本格、變格
K	43	約30年	金融業	偏好日本作品，特別是本格、暗黑風格
L	31	約20年	服務業	閱讀廣泛，無特定地區作品偏好，但喜歡奇詭、旅情風格
M	29	約20年	出版業	閱讀廣泛，無特定地區作品偏好，但喜歡本格、社會
N	23	5-6年	服務業	閱讀以日本作品為主，無特定派別偏好
O	24	約7年	服務業	只閱讀日本作品，但無特定派別偏好
P	21	約6年	學生	無特定地區作品偏好，但喜愛重視邏輯解謎的作品
Q	31	19-20年	專科講師	偏好日本作品，喜歡民情風俗、社會派等作品
R	29	約10年	講師/作家	偏好日本作品，特別是社會派
S	26	約5年	研究生	無特定地區作品偏好，但特別喜愛本格派
T	27	20-22年	設計師	閱讀以歐美作品為主，喜歡風格為懸疑、黑色犯罪
U	38	約25年	行政	偏好歐美作品，特別是冷硬派

本文以半結構訪談進行資料收集，訪談問題詳見表2。每場訪談均全程錄音，並逐字抄錄供後續分析。研究者在不帶預設立場的心態下，依照紮根理論的分析邏輯進行開放編碼，以逐行分析為原則，先標示重要觀念與事例並予以命名，成為概念（concepts），後續再以主軸編碼來歸納並整併概念，例如依愉悅感、文本魅力特徵、選擇取向等角度來區辨資料意涵，形成確切的類別與項目。資料分析過程中，研究者不斷比較編碼與訪談資料，確保概念準確合理且合乎實徵現象。後文引用訪談抄錄資料時，在不妨礙原意並盡量保持原本表達方式的原則下，已適度刪除冗字贅詞並略加潤飾，以提高可讀性，方括弧內文字係由研究者插補，以充分呈現受訪者原意。

表2 訪談大綱與研究問題對應

研究問題	1. 推理小說愛好者為什麼喜歡閱讀推理小說？ 2. 受歡迎的推理小說具有什麼特徵？
訪談問題	- 請問您從什麼時候開始閱讀推理小說？喜歡閱讀的推理小說類型有哪些？ - 您為什麼喜歡閱讀推理小說？它（們）有什麼吸引您的地方？ - 您曾經在閱讀推理小說的過程中，獲得哪些樂趣？
研究問題	3. 影響推理小說愛好者閱讀選擇的因素為何？
訪談問題	- 請問您如何選擇/決定要閱讀的推理小說？您會考量什麼呢？

四、研究發現

㈠ 推理小說的閱讀樂趣

本文從訪談資料歸納出七種閱讀樂趣，分別是：解謎的成就感、真相大白的驚喜感、窺探未知的好奇感、看見正義的救贖感、增廣見聞的充實感、因同理而生的認同感，以及對社會議題與善惡價值的反思。

1. 解謎的成就感

多數受訪者（A、B、C、E、G、H、I、J、K、N、P、Q、R、S、T與U）讀推理小說是為享受解謎的過程，例如J、K、Q、U均表示，推理閱讀就像是接下挑戰，讀者會想嘗試比書中人物更早揭開謎底，若能成功解謎，就會獲得極大的成就感。

> 我看推理小說主要是享受推理的過程……可能書或作者給很多資訊，我就是會覺得我想要跟他挑戰，我想要猜出到底誰是兇手，或到底這個謎團是怎麼回事。（**受訪者K**）
> 我會想說，是不是哪邊藏有什麼線索？我有沒有遺漏什麼東西？會不會一下就猜得出兇手是誰？我覺得看推理小說的人應該都會喜歡解謎：「欸，我現在拿到什麼東西、我猜出來兇手是誰。」（**受訪者U**）

2. 真相大白的驚喜感

如果作家設計的謎團非常精巧，那麼，即使讀者無法順利解開謎題，也會獲得意想不到的驚喜感，前提是故事伏筆與謎底環環相扣，謎底出乎意料，但讀來具有說服力（D、I、K、M、O、P與Q等）。K形容這種驚喜感像是「被騙」，但「被騙得很有趣，這種情緒我覺得甚至會上癮」。

> 如果真相很驚人，或你覺得他前面伏筆鋪得很好的話，最後得到結果的那種驚駭就比較大。其實我自己是不會猜劇情的人，我看〔小說的時候〕不會猜誰是兇手，就是順著故事看過去，但如果你後來回頭發現前面的事情都有解釋的話，就會覺得滿開心的感覺。（**受訪者O**）
> 我覺得推理小說會滿足你想驚嚇、被震撼、被欺騙的那種感覺。因為推理小說是魔術的文學嘛，往往是玩弄詐術之類的。（**受訪者M**）

3. 窺探未知的好奇感

受訪者A、B、D、G、H、I、L、M、N、O、P、Q、U等均認同：推理閱讀就是滿足好奇心的過程，誠如受訪者M說：「人都有求知慾跟好奇心，還有就是會喜歡去探索，想知道自己不知道的事情。我覺得推理小說就是最能夠滿足我們這一種慾望的產物，它可以滿足你對不知道事情的真相〔的好奇〕。」

此外，推理小說很常出現犯罪或死亡等主題，一般人日常生活較少能體驗到小說中的事件，F、G、I、O、Q與T等覺得閱讀推理小說宛如跳脫日常，是在窺視人間異象。

> 我覺得可以滿足一部分那種……幻想，或說想要去冒險的那個過程，因為我們現實生活中不太會遇到什麼殺人案之類的，所以說，有一部分也是在補足現實生活中沒有辦法經歷到的事情。（**受訪者**G）
>
> 〔讀推理〕像看新聞，像〔先前實際發生過的〕醃頭顱案，那時候也不知道結果啊，那件事情（註：社會命案或小說中的事件）是未知的，然後又很刺激，因為他殺了人、犯了罪……因小時候被爸媽保護得很好，一直都很平穩，所以覺得那種〔殺人犯罪之類的〕很新奇、很刺激。（**受訪者**Q）

4. 看見正義的救贖感

正義終獲伸張的救贖感也是推理閱讀的愉悅。在許多以犯罪為主題的推理小說中，犯罪者最後都會受到制裁，受訪者P說：這種「回復原本世界的秩序」的感覺是推理小說吸引人之處。

> 有時候你會覺得有些人應該要被懲罰……〔雖然〕法律不能制裁〔壞人，但偵探〕就是類似替天行道，你會覺得說，哇，還滿大快人心的啦，會覺得現實社會中，很多不公不義的感受也被撫平了。（**受訪者**K）
>
> 這謎團本身可能是給故事中的人帶來困擾，或讓人感到疑惑的一件事情，有點像是擾亂了故事中的世界那種情況，整個故事最後就是要……讓我們可以得到一種回復的感覺吧……就是某一種正義感的滿足或實現吧，裡面如果有犯罪或殺人的話，就會覺得：「哇，犯人被抓到了！」（**受訪者**P）

5. 增廣見聞的充實感

K、L、R、U等指出，推理小說常結合多元題材，例如描述特殊職業環境，或在劇情融入科學、歷史、民俗等知識，能讓讀者在閱讀中也習得各種知識，獲得增廣見聞的充實感。

> 我滿喜歡看一些不是自己了解的東西，我自己本來看的書就很廣泛，比如像我念文組，可是理科的東西我都會看……不同領域的東西，不管是思考方式，或使用的工具或什麼的，我會很想要知道，所以我會看不同類型的推理小說……獲得新知識會覺得很有趣。（**受訪者**U）

此外，受訪者K認為閱讀推理也是在學習邏輯，他認為跟著書中線索推理

「就是做一些邏輯推理的訓練，因為像我的工作其實還滿需要邏輯推理的……有時候真的想訓練邏輯的時候，就會看一些本格推理的東西」。

6. 因同理而產生的認同感

幾位受訪者提及對故事情節或人物產生認同感，這種共鳴可能是因為作家的書寫視角與自身觀點相符、角色性格與自身相似，或故事情節與自身經驗呼應等，進而使受訪者能同理故事中人，對其處境與行為產生認同感。例如：

> 我會覺得跟阿嘉莎．克莉絲蒂比較接近的感覺，因為她也是女生嘛……然後你就會有一種跟那個作者變成好朋友的感覺，因為我覺得寫作其實就是把心理世界給人家看。（**受訪者**G）
> 會想要去看自己是不是跟裡面的角色有重疊……可能有幾個部分，會覺得他那樣子做、那樣的行為吸引我，或〔覺得〕可能我也會這樣做。（**受訪者**T）
> 我以前有一段時間是在美國，〔讀歐美推理〕有時候會覺得「喔，那個地方我有印象」，或者說裡面角色的一些細節，比如說他喝什麼酒、他聽什麼音樂，可能跟當時〔的生活〕真的有重疊到，也會覺得很有趣。（**受訪者**T）
> 我覺得看比較多了之後，會覺得：「欸，這個人物跟我想法一樣」或「他思考的方式和我相似」，你對有些人物會有認同感，會覺得：「也是有人跟我想法是一樣的，會用這種方式去處理事情，用這樣的看法去看一些東西。」（**受訪者**U）

7. 對社會議題與善惡價值的省思

社會派推理常結合社會議題觀察，常能引發讀者省思，這也是受訪者B、C、F、M與P等所重視的感受，例如：

> 我會很著迷去看那些社會派推理……是因為我可以在讀完之後，還可以想到我們現在現實的社會是不是也有一樣的狀況。（**受訪者**B）

另一方面，小說結局不見得都圓滿，真相有時會令人唏嘘，例如故事中的罪行其實是不得已而發生的，這類故事也會刺激A、B、H、K與O等去省思所謂善惡或習以為常的社會價值。

> 殺人者本身可能是有不得已的原因，就像伽利略（註：日本作家東野圭吾的筆下人物）他有時候會破一些這種案件，就覺得很唏噓，會覺得說，雖然案件破了，但是其實……兇手真的有這麼值得被譴責嗎？（**受訪者**K）
> 偵探沒有去直接審判這些人對或錯……我會想說，他們這些犯罪是因為被人定型，所以他們才會做這些犯罪行為，那他們有沒有可能雖然說是犯罪者，但是他們也做了對的事情？（**受訪者**H）

㈡受歡迎的推理小說特性

Hudson（1990）曾指出小說具有六個要素：情節結構（plot）、人物（characters）、對話（dialogue）、時空背景（time and place，意指故事發生的時代、地點、

或情境脈絡等）、風格（style），與人生觀（view of life，亦即作者透過小說透露的世界觀或人生哲學）（六要素中譯名稱參見張健，2008）。推理小說作為一種類型小說，其特點與受歡迎之處也可由上述面向來觀察。訪談分析顯示，受訪者認為推理小說的魅力特別會表現在情節結構、人物、時空背景，與人生觀這四個面向。

1. 情節結構

⑴謎團設計出奇精巧但有說服力

謎團及解謎過程對推理讀者而言是最重要的元素，例如：「推理小說最重要的就是解謎」（**受訪者**F）、「我覺得最令人著迷的部分，就是謎團」（**受訪者**B）。

> 一個好作品，如果它沒有謎出現，它不會好看……推理一定會有謎，所以我看推理，就是有看到疑點，然後〔主角〕怎麼解決它？〔解謎解得〕漂不漂亮？〔讀推理〕就是看這個做得好不好。（**受訪者**H）

謎團種類很多元，從事件犯人是誰、如何發生、犯罪動機、到如何解開暗號、找出寶藏等，都是常見的謎團主題。但無論謎團內容為何，受訪者認為好的謎團設計應包含三個條件：其一、謎團令人感覺違背常理，撲朔迷離；其二、謎團布局精巧且環環相扣（繁複糾葛的謎團能使故事曲折，高潮迭起，讓讀者欲罷不能，希望盡快得知最終謎底）；其三、但謎底及解謎過程必須合乎邏輯（書中人物能以有邏輯的方式找出謎底，且謎團從未知到明朗的鋪陳，也必須讓讀者信服）（受訪者D、E、G、H、I、J、L、M、Q、R、S）。

> 推理小說的基礎就是有一個案子發生，這個案子是一個稀奇古怪、撲朔迷離的開始，主角出現之後，開始去解決這個問題，可能它今天困難度〔很高〕……就是有很多高潮起伏，然後奇奇怪怪的案子發生……（**受訪者**E）
>
> 假如這本書裡面有設計三、四個案情，到最後演變成案子全部融合在一起，變成最終最終的一個終極答案，我覺得那是很驚嘆的。（**受訪者**D）
>
> 其實推理小說很大一部分就是要有邏輯。（**受訪者**G）

⑵故事布局要能烘托謎團

故事情節須圍繞著謎團發展，並予人峰迴路轉之感，如受訪者I形容：「從一開始的案件到最後的解謎之間，一直不斷有新東西跑出來，會有新的發展。」而持續不斷的懸疑感及抽絲剝繭的敘事手法，也較能提高閱讀的樂趣（D、E、G、I、N、O、R，與T）：

> 〔我喜歡的推理小說〕是吊人家胃口之後，又設下一個謎題，把你的胃口吊到已經迫不及待了，又轉移到另外一個話題，我覺得那種時候是〔令人覺得〕很迫切，但是又很想要一次看完。（**受訪者**D）
>
> 我覺得推理小說比較能夠滿足我對那種一步一步揭開、抽絲剝繭的過程

〔的喜好〕，會讓我覺得〔讀起來〕比較快樂、有趣。（**受訪者**G）

2. 人物

生動的角色塑造是讀者喜歡推理小說的理由之一，無論是主角或是配角，具有獨特魅力的角色才能吸引讀者繼續閱讀。受訪者H提到，隨著閱讀資歷增加，他開始覺得有趣的不只是推理的過程，人物也是很吸引人的要素：「如果人物沒有特色，可能就不會想要去看。」受訪者K也指出，迷人的角色是他持續讀推理的原因：「我會去追某個作家，或是特定〔角色系列作品〕，通常都是因為人物塑造得滿成功的……除了主要角色之外，我覺得配角也很重要，追特定書系都是因為配角很迷人，像那個史卡德（註：勞倫斯•卜洛克的筆下人物）就是因為有一些〔配角〕朋友，這種角色都是很特別的、很迷人的。」

根據受訪者B、E、F、G、H、K、N、S、P與U等人的描述，本文歸納出四種常能吸引讀者的推理小說角色魅力如下：

⑴睿智的解謎者

推理小說的主角通常是解謎者，其魅力會展現在破解謎團的智慧，例如受訪者P說：「在解決問題的過程當中，〔故事〕人物，不管他是不是偵探，或做什麼〔職業〕，可能都會用他的精巧的智慧提出解釋的方案，那可能是一個讓人覺得『哇，好厲害喔』的地方。」

⑵令人喜歡的怪胎

許多推理小說會將主角塑造成擁有若干怪癖或特立獨行的人，這些或獨來獨往，或自大跋扈的「怪胎」角色與世俗格格不入，但他們卻怪得很聰明，能令讀者佩服與喜愛，而且解謎的關鍵通常與其特異的思考方式有關，如受訪者S所言：「偵探的主角往往都是很奇特的，他們正因為奇特，才可以破解各式各樣的獨特的案件。」

> 昆恩（註：作家艾勒里•昆恩的筆下人物）這個角色是個有點飛揚跋扈的大學生……後來越來越老了，但是他的風格就一直不變，就是有一點略微的自大、自信、講話風趣，偶爾會挖苦別人……我可能喜歡那種極度自我中心，可是又不會太討人厭的角色。也許在現實生活中出現會很討人厭，但是在書裡看不會。（**受訪者**F）
>
> 那種人物就是……你會覺得這個人很smart，有點像以前阿嘉莎•克莉絲蒂那個系列，會有白羅那種角色（註：克莉絲蒂筆下的偵探），你會發現他會問東問西，會問得你很反感，但是你會發現他蒐集很多資訊，你自己解讀可能解讀不出來，但是他就是很厲害，能夠抽絲剝繭把那個東西理出一個頭緒出來……只要那個人物一出現，你就會覺得好像整部小說突然都有了神，你會覺得「啊，突然好像有個亮點」，然後就會覺得「哇，很精彩」，一直被他牽著看下去。（**受訪者**K）

⑶ 特立獨行之餘仍保有人味

故事裡的英雄除了特立獨行、與眾不同之外，若能保有一些近似平常人的「人味」，會令讀者更著迷。所謂「人味」的表現是：會因為挫折而受傷、面對抉擇會感到猶豫，或如受訪者G所說，「也有人性的弱點」。總言之，具有人味的角色能拉近讀者與故事的距離，不會覺得故事中人高高在上或遙不可及。

> 我不太喜歡英雄式，就是他好像萬能、他好像什麼都可以。像瑪波或白羅爵士（註：皆為克莉絲蒂筆下的偵探），他們其實還是會有人性的弱點。比方說，兇手是不得已才殺這個人，像東方快車謀殺案……在調查的時候，他會猶豫「雖然我知道兇手是誰，可是我要說出來嗎？」……〔相對而言〕，像亞森羅蘋（註：莫理斯·盧布朗筆下的怪盜）去偷了一個很貴的珠寶，或福爾摩斯觀察某個事件，我就覺得太不可思議了，跟現實生活差距太大，他並沒有什麼我們所謂人性的弱點。（**受訪者**G）
>
> 之前在聽某一場演講的時候，有人提出「偵探是一個城市裡的漫遊者」的概念，他會觀察到很多城市的角落，因為他平常觀察到的這些東西，然後逐漸去解開案件……過去都把名偵探寫得太過天才、太非人，沒有人味，可是這些駐市偵探的特點是比較貼近人的，我覺得這樣的偵探比較有魅力。（**受訪者**N）

⑷ 角色的生平也宛如謎團

最後一種角色魅力的塑造方式，是讓角色的身世背景也彷彿是個謎，使讀者覺得在其神秘言行背後，也有些未知過往等待被揭曉。如此，讀者除了被推理謎團吸引之外，也會對這個角色的生命歷史感到好奇，尤其當事件謎底逐步揭開，角色的過往也逐漸明朗，這類敘事手法也深受部分讀者喜愛，例如：

> 那個〔主角〕本身也是一個謎啊，如果以馬修（註：勞倫斯•卜洛克的筆下人物）來講的話，這個人幹嘛莫名其妙的警察工作好好的不做，突然辭職去做一個沒有下一頓餐的事情？這也是一個問題……對這些人我會覺得〔好奇〕，為什麼他會這樣？（**受訪者**H）

3. 時空背景

如前所述，讀推理能增廣見聞是因為作家所訴說的故事常發生在特定的時空、文化，或情境脈絡，例如特定歷史或風俗背景（如受訪者A指出美國作家丹•布朗擅長運用歷史知識寫推理故事）、特殊職業場域（如警察、醫師等），或特殊主題知識等（如受訪者K喜歡日本作家中山七里運用古典音樂知識來創造推理故事），多元背景也能提升閱讀的愉悅感（**受訪者**A、E、K、L、P、R與U）。

> 最近尖端出版的正義逆位這本書，讓我很驚豔的地方就在於，那個作者是做生物醫學研究的醫師，而這個領域其實很少人知道啊，我們也不知道他們到底在幹嘛，然後作者就從他這個領域去講台灣生醫會遭遇到的問題。（**受訪者**M）

推理小說會跟一個地域當地的民俗性，或傳統歷史文化做結合，有這樣的元素，我覺得非常吸引人。(**受訪者**L)

4. 人生觀

⑴蘊含豐富的社會觀察

許多作家會透過虛構故事來展現對社會百態的觀察與思考，這也是受訪者高度認可的故事魅力，而且透過虛構情節來反映現實社會情境，會讓小說讀起來更有真實感，誘發深層省思(**受訪者**B、C、F、H、K、L、M、N、P、Q、R、S**與**T)。

我到現在還是很喜歡松本清張，就是因為他確實講了一些問題，非常符合現實，也可能是台灣會有的問題……我另外一個非常喜歡社會派推理的地方，就是它能夠去揭露我們不知道的社會問題……例如動物保護團體會去〔為實驗動物爭取權利〕，但實際上對醫學研究可能會造成某方面的困擾。這些東西其實非常有趣，它會影響到我們整體社會大眾。因為他們在研究的東西是疫苗，每個人都要打疫苗啊，你可能會因為停止動物研究，而沒有辦法去研發疫苗。這種是跟我們息息相關，但是我們不知道的事情。(**受訪者**M)

我覺得日本的作者經常會去帶入一些可能在社會中發生的事情，但是我們並沒有去特別注意到的部分，然後可以引起我們一些思考。例如宮部美幸的獵捕史奈克，一開始的楔子講了一個虛構的故事，有獵人在獵捕一種叫史奈克的怪物，可是在獵捕的過程中，他自己本身也成為一個怪物。那本書其實是講述「報復」這件事情。(**受訪者**F)

⑵展現人性的複雜與光明

對受訪者A、B、G、H、I、K、O、Q與U等來說，讀推理也是在看人性，如受訪者U所言：「推理小說對於人性的解剖，或人性的想法、人跟人之間的關係會有所著墨。」受訪者B也說：「人物的刻劃，有關人性方面的描述，其實也是閱讀的一大樂趣。」

在許多以犯罪為主題的作品中，犯罪者的心理以及人性善惡的刻畫，往往凸顯人性的複雜。在故事的推展中，讀者可能會慢慢得知，故事裡的罪行或出於無心之失，或基於良善動機，進而凸顯了前文曾提過的主題：人間是否有絕對的善惡？善惡是否那麼容易判別？這類作品常使讀者餘思繚繞。但另一方面，雖然推理小說充斥著犯罪與死亡等黑暗主題，但讀者仍能在閱讀之中，感受到人性的溫暖與光明面，例如在偵探的行止中看到人對人的關懷，能讓讀者覺得：即使世界上有很多不幸的事在發生，但人性依然是美好的。

馬修(註：勞倫斯・卜洛克筆下人物)是一個私探……其實他也不能幹嘛(註：因為他沒有公權力)，但在〔他破案的過程〕中，我覺得比較能夠看到人性的溫暖……他用一個人的身分去關心這些〔不被主流社會關心的

人〕……。（受訪者H）

他（註：偵探）好像遇到很多問題（註:偵探自己也遭遇很多挫折且懷才不遇），可是他還是保持一個……算樂觀的心嗎？就是對人還是會有光明面的想法，我就會覺得說作者寫的這個人物還滿深刻的，這是一個很不同類型的人物。（受訪者U）

㈢推理讀者的文本選擇策略

推理小說讀者在面對未曾讀過的作品時，會運用各種策略來發掘並選擇可能符合閱讀期待的文本。基於訪談資料，本文歸納出四種推理愛好者會使用的文本選擇策略，分別為派別取向、作家取向、系列取向，與劇情取向之選擇，受訪者會依自身的閱讀經驗及當下的心情、期待，或閱讀目的等，交錯使用這四種選擇策略。

1. 派別取向

推理愛好者對小說派別通常有一定程度的理解，多數受訪者（B、C、I、J、K、L、M、Q、R、T、U）都有特定偏愛的派別，也常以派別來選擇文本。

我會先知道作家的作品跟他的大概方向、走向、內容，然後再決定要不要看……總要分出他是本格還是社會派，再決定要不要看。（受訪者R）

有些讀者為了擴展自己對推理小說的認識，則會刻意選擇不同派別的作品來閱讀，例如：

我就是全部都看……但我不會連看，我會跳著看。例如說，剛看完一本本格派的，接下來我就會換一本社會派，然後接下來再換日常推理……讓自己涉獵得更廣，〔也〕做一些心情間的調適。因為其實時間大家都有限嘛，變成在有限的時間，盡量多學到一點東西。（受訪者M）

2. 作家取向

作家取向的選擇往往是基於先前的閱讀經驗，較能確定該作家的文路，「大概可以判別這本書是喜歡的風格」（受訪者O）。D、E、F、G、I、K、L、M、O、P、T與U等都會挑作家，對讀者而言，作家特色可能表現在說故事的手法，或者看待世界的視角，例如：

像中山七里我也滿喜歡的，因為他的風格比較特別，一般推理大部分都是解謎嘛，他有時候會帶到一些音樂，或一些戲劇的東西，我覺得還滿有趣的。（受訪者K）

阿嘉莎・克莉絲蒂我覺得她滿有趣的是……她在用瑪波小姐做討論的時候，我會覺得……離阿嘉莎・克莉絲蒂那個作者，因為她也是女生嘛，會比較接近的感覺……有個東西叫陰性書寫，是站在女性的角度去寫女性的故事……我會去看母性（註：湊佳苗的作品）也是〔朋友〕推薦的，他會推薦也是知道我對性別議題有關注。（受訪者G）

作家取向與前述的派別取向也可能有重疊，因為推理小說的作家通常有比較擅長的派別，因此，有時候喜歡特定作家，也表示喜歡該作家所屬的推理流派。

> 我的偶像是宮部美幸，〔我喜歡的派別〕感覺好像是社會派，因為宮部美幸她其實就是社會派，另外像松本清張我也很喜歡，他也是社會派……我特別喜歡宮部美幸，因為我覺得社會派小說好像有把人類的性情刻劃進去，很寫實。（**受訪者Q**）

有些作家因為作品數量多、曾被改編成電視電影，或具有高知名度，本身幾乎變成一個品牌，許多讀者也會因此優先選擇該作家，例如日本作家赤川次郎、東野圭吾、宮本美幸均屬之。

> 〔赤川次郎〕走比較輕快、戲謔性質……以一個娛樂小說的創作者來說，在那個年代他就很擅長運用各種不同元素來勾起讀者的興趣……我周遭真的不看推理的人，至少也都會看赤川次郎，而且有一個非常有趣的現象就是，譬如說，人家問說你喜歡看什麼小說，有人會說「我喜歡看文學」、「我喜歡看歷史」、「我喜歡看推理」，但是在我周遭的聲音中，赤川次郎像是一個類別，他會說「我讀赤川次郎」，而不會說「我讀推理」。（**受訪者L**）
>
> 台灣讀者現在反而比較相信作者品牌，所以才會造成某些作者賣得很好，然後某些作者就是不管得了什麼獎，讀者都還是不理……去掉東野（註：東野圭吾）不談，因為他是王牌、他是無敵的，他不管出什麼都會有人買。（**受訪者M**）

3. 系列取向

系列取向係指同一作家基於同一角色或同一主題創作的系列作品，讀者會因角色魅力或主題調性來追尋該系列，受訪者C、F、K、T與U等均曾使用這個選擇策略。F指出，常見的系列種類包含以同一主角為主的個別獨立故事，如作家東野圭吾的湯川學、加賀恭一郎，或京極夏彥的京極堂系列等（均為作家筆下故事主角）；或以類近主題為系列，例如京極夏彥的巷說百物語系列，都是與民俗傳說的妖怪有關。而有些作家如宮部美幸在寫作時，不見得有刻意規劃系列，但在出版社的企劃下，也會以系列之姿出版。由於系列取向是推理讀者的重要選擇策略，因此，出版社會刻意在書名與書本整體設計上營造系列感，以方便讀者辨識並吸引讀者持續閱讀。

> 我覺得會追一定的系列就是〔因為角色吸引人〕，像馬修·史卡德（註：勞倫斯·卜洛克筆下的主角），也是因為那個角色塑造的很成功。（**受訪者K**）
>
> 系列作就是你能習慣這個主角跟他的助手，所以如果系列作有出，也會看。（**受訪者C**）

4. 劇情取向

當遇到不熟悉的作家，無法從派別或作者本身來預判閱讀感受時，讀者就會直接透過書籍簡介或他人介紹來概略了解故事特色，決定是否閱讀。另一方面，某些讀者對故事的可看性與趣味性比較在乎，對前述派別分野或作家品牌並不在意。多數受訪者（A、B、C、D、E、F、G、I、L、N、O、P、S、T及U）都曾使用這種選擇策略。在劇情取向的選擇中，受訪者大致會注意故事的時空背景（現代或特定歷史時期、地理環境等）、謎團性質（犯罪、詭計、密室等）、主角類型（偵探、警察等），或其他主題特徵（結合民俗或科學元素）等。

> 我買書一定先看文案……如果它的故事發生在偏遠的山莊，或什麼那種〔與世隔絕的〕地方，那我會看的一個元素就是〔是否有跟〕當地的民俗傳說、神怪有結合，這是會吸引我的。（**受訪者L**）
> 我對於非犯罪的推理比較不喜歡……如果推薦文中有提到一些我比較感興趣的，例如恐怖、精緻的詭計、難解的密室等，會引起我的好奇，因為那是我感興趣的。（**受訪者S**）

㈣ 其他影響文本選擇的因素

除了前述四種文本選擇策略，受訪者在選擇推理小說時，還會受到其他因素影響，這些因素包含：是否有專家導讀、是否為信賴的出版社所出版、是否獲得指標性獎項、是否被改編成影像作品、翻譯表現、對作品的第一印象等。以下分述之。

1. 是否有專家導讀

受訪者B、H、K、L、S、U等認為專家導讀的有無，對他們的閱讀意願影響很強，而且該專家必須是在推理同好社群中具有公信力、知識被認可，且讀者也覺得其閱讀品味與自身相似的評論家。相對而言，受出版社之邀而掛名的名人推薦，或僅在書封或書腰寫一兩句評論的，就常被認為是用來吸引一般大眾的手段，對推理愛好者而言不值一哂。

> 我會比較傾向名家推薦這一塊，因為感覺他們比較專業。其實推理評論家也很多位，那你也會看說這個評論家常看的東西是什麼？會不會是你有興趣的？……像我以前只要看是唐諾（註：知名推理評論家）寫的〔導讀〕，我幾乎都有買，「哦，唐諾推薦？那那個可以。」（**受訪者U**）
> 比較專業的書評家，他有時候會在小說前面或後面有一些解析文章，我有時候會先翻那些解析文章。如果只是單純在書腰上面寫說「哪位名人跟哪位名人什麼什麼聯名推薦」之類的……那個就不會太影響我閱讀的意願……我覺得，如果你是真的認為這本書好的話，其實可以用一篇文章去介紹，不是只有單純掛名。所以還是會傾向去看書評家或對於推理小說閱讀比較有經驗的人寫的推薦文章。（**受訪者B**）

2. 是否為信賴的出版社所出版

受訪者A、B、I、N、P、Q與U在選擇推理小說時會注意出版社，因為在逐年累積的推理閱讀資歷中，他們也會發展出對出版社選書眼光、翻譯、排版與設計的定見。

> 像A出版社出了很多推理小說，我個人覺得它讓我放心，他們的選書，或者封面排版什麼的，都是順順的，我也都看得慣，所以我有比較大的偏好，偏向喜歡A社的書。（**受訪者**I）
>
> 我會比較偏向相信出版社的選書、編輯的眼光……譬如說一樣都是東野圭吾好了，M社跟N社今天同時出了新作，我會先選N社那一本，因為M社選東野圭吾的書，它都是選比較早期的作品（註：受訪者覺得作家後期的作品比較成熟）。（**受訪者**N）
>
> 我如果看到是X社跟Y社，我會比較相信X社的，因為它出的書，你就知道有一定的水準在……你會知道，它會找一定程度的譯者，那你就會比較相信它的……像我在Z社看到一個女作家，那個翻譯得簡直慘不忍睹……所以如果說同一部作品，兩邊出版社都出的話，我會選X社的，不一定會選Y或Z的。（**受訪者**U）

3. 是否獲得指標性獎項

受訪者A、B、J及O等指出，如果作品曾獲得推理界的重要獎項，例如美國推理作家協會的愛倫坡獎（Edgar Allan Poe Awards）、英國犯罪作家協會的金匕首獎（Gold Dagger Award）、日本的江戶川亂步獎（江戸川乱歩賞），與日本推理作家協會的日本推理作家協會獎等，就會覺得該書至少是經過認可的好作品。對於推理愛好者而言，對獎項並不是盲信，而是覺得獲獎作品在謎團與詭計的設計上應該會比較合理，整體品質也獲得有經驗的評審認可，因此較值得期待。

> 其實書這麼多，然後推理小說又這麼多，它能夠得獎，應該是他有一些比較特殊的……算是品質上〔的保證〕，就是不會讓人家看出很明顯的bug存在吧（註：指謎團有瑕疵或劇情不合理）……真正喜不喜歡是另外一回事，〔但〕我覺得推理小說無法接受那種明明就是有一個很大的bug，可是作者〔卻忽視了或缺乏合理說明〕。如果有得獎，表示這個部分應該是還好的。（**受訪者**A）
>
> 作家之前有得過什麼獎，這個其實多多少少會影響我要不要看，因為如果這個作者這本書有得獎的話，就是〔對這本書〕有一定程度的肯定，內容應該也不會太差……不管是推理或其他文學的獎項，會去評選的人都有一定的閱讀〔經驗〕，還有眼光。（**受訪者**B）

4. 是否被改編為影像作品

受訪者A、D、E、L、M、O與R等指出曾被改編成電視、電影，或動漫的作品，常會刺激文字閱讀的意願。

> 高二看了白夜行的日劇，那時候就對作者東野圭吾有印象，之後看到嫌疑犯X獻身的海報、看了電影，覺得電影真的很好看，所以就開始回去看他的小說，看了一部分之後，又被其他〔推理小說〕吸引，去看其他人的。（**受訪者**O）
>
> 我有一個朋友平常只看動漫畫，〔他讀〕松崗圭祐的萬能鑑定士也是先因為有電影……我原本以為那一本他不會喜歡，結果他竟然非常喜歡，還一路買到最後。（**受訪者**L）

也曾有知名推理作品被當成流行音樂的創作元素，引發受訪者閱讀意願的例子，例如R曾透過歌曲得知日本作家水上勉的飢餓海峽與月前竹人形兩部作品，於是就去找來讀，因為「那個東西我在看的時候，那個音樂、歌，或相關的印象會在裡頭」，更能融入故事之中。

5. 翻譯表現

由於台灣的推理閱讀以歐美日翻譯作品居多，因此，翻譯表現也會影響讀者的閱讀意願。翻譯表現又包含兩個層次：文字翻譯的可讀性及文化轉譯的可親性。前者與譯筆功力有關，後者則攸關譯者在轉譯文化現象的能力，以及讀者對異文化的接受度。

> 我會很在意譯者好不好……因為我曾經看過真的譯很爛的，我就想說，該不會原文是那樣子？……所以我基本上會先翻閱，看我念不念得下去……現在比較方便啦，網路上還有試讀，其實試讀看一看，你就知道那個譯者的功力。（**受訪者**U）
>
> 歐美的翻譯〔小說讀起來還是〕有點隔閡……他們用很多形容詞，或太多跟我們生活經驗比較不相干的東西，所以你讀那些東西，其實有趣啦，但是會覺得很有障礙……我感覺日文跟中文的距離感沒有那麼大，我發現在讀歐美的真的心理上障礙很多……不管是翻譯、人名，或者那種情境，我都覺得比較難融入。（**受訪者**K）

6. 第一印象良好與否

受訪者會利用各種「試水溫」的方法來獲得對作品的第一印象，例如透過試閱（E、F、H、I、L、P、T與U）、作家簡介（B、K、L、M、R、S與U），或基於封面與排版的感受（A、B、H、I、K、L、M、O與T），決定是否閱讀。

> 我會大概翻個十幾頁，覺得那個氛圍是可以接受的，就會繼續看下去……〔試讀可以〕了解這個故事的氛圍、故事的背景、角色之間大概的關係，這種東西大概都會在〔前十幾頁之內〕交代清楚。（**受訪者**F）
>
> 〔如果書的題材我感興趣，但〕比較不熟悉的作者的話，出版社在它的封面或封底上面會有一些劇情內容介紹，或對那個作者的介紹，就是透過那些去了解這個作者他寫作的類型大概是怎麼樣的。（**受訪者**B）
>
> 我會去看〔我信任的評論家〕，因為他們會講說，這個作家的內容是什麼樣子，會提供一些作家的背景資料，這樣我就比較知道這個作者在寫什麼內

容。（**受訪者U**）
另外一個比較具體的〔參考條件〕是封面跟排版，我會傾向選擇封面讓我看起來舒服的小說，然後裡面排版要讓我能夠一直讀下去，不會覺得很累……〔封面或排版不好〕還是會看，但是可能會先去圖書館借閱，〔除非後來發現非常喜歡這個故事，不然不會想買〕。（**受訪者T**）
封面是最直接影響你要不要拿起來的那個原因……我〔可能不會〕仔細看它的作者、文案，甚至書的標題，〔但〕會因為它封面吸引我，然後把它拿起來看，〔即使〕那不見得是我想要的書。（**受訪者L**）

五、結論與建議

本文透過半結構訪談與紮根理論研究法來了解推理小說愛好者的閱讀愉悅與選擇行為。在愉悅感方面，本文參考林奇秀（2011）、張婕妤與林奇秀（2015）之分析策略，區辨出七種推理閱讀之樂，其中，解謎的成就感、真相大白的驚喜、窺探未知的好奇、看見正義的救贖感等，均呼應Charles等（2002）、Matta（2010）、Saricks（2009）等人對推理樂趣的見解。然而，本文還發現推理讀者會在閱讀中同理並感受書中角色的處境，不僅藉以觀照自我，還能進而反思所謂善惡定義或社會議題；同時也能享受在故事中學習各類知識。換言之，推理閱讀不僅是強調感官刺激的消遣，也是兼具感性與知性的閱讀活動。

另一方面，如受訪者J、K所言，社會大眾對推理小說的刻板印象常常是殺人與血腥，但推理讀者所看重的，其實是解謎者運用智慧破解謎團、揭露真相、恢復秩序，與正義制裁的過程。而且讀者在閱讀後，對小說虛構的事件也會從邏輯面或社會面進行重新檢視、詮釋與省思，形成自己的視事觀點與善惡評價。因此，推理讀者的關注重點，往往是在謊言（謎團）構築與瓦解過程中的機關盤算與人性衝突。從這個角度來看，推理閱讀的本質，其實是在閱讀人性。而受訪者所言的推理小說魅力，也呼應這個看法，例如，除了謎團的詭譎與劇情的精奇程度之外，推理小說中，解謎者的魅力往往是在於富有人情味的表現，而故事本身的魅力，也通常展現在對最終的光明與希望的企求中。上述發現，不僅凸顯了推理社群的閱讀訴求與重點，也能作為創作者、出版者，與閱讀媒介服務單位如書店或圖書館之參考。

此外，本文歸納四種推理愛好者常用的文本選擇策略分別為派別取向、作家取向、系列取向、劇情取向，以及六種影響選擇的因素，包括是否有專家導讀、源自信賴的出版社、獲得指標性獎項、改編成影音作品、翻譯表現，以及對作品的第一印象等。這些發現對於推理小說的推廣、諮詢，與推薦服務具有幾點啟發。首先，本文的研究對象是具有一定閱讀資歷的推理愛好者，他們能靈活運用上述四種取向與六種輔助判斷的因素，來發掘並辨識未曾讀過，但

可能符合其閱讀興趣或閱讀期待的文本。但細觀四個策略，派別、作家，與系列這三個取向，其實都需要對推理這個類型小說有相當程度的知識，換言之，對於推理閱讀資歷較淺但有意願接觸的讀者而言，上述選擇策略可能無法運用自如，此即為閱讀諮詢服務（readers' advisory service）應著力協助之對象。

文獻強調：閱讀諮詢服務應找出對讀者而言真正具有吸引力的樂趣要素（appeal factor）與拒斥要素（reject factor），而不是僅因讀者喜歡某一作者或某一文類，即逕自推薦同作者或同文類的其他作品（Cassell & Hiremath, 2013）。但在推理閱讀中，派別與作家的取向區分，事實上與讀者追求的樂趣或拒斥因素關連很強，例如，偏好歐美古典派或日本本格派推理的讀者，往往就是對謎團設計與解謎邏輯較具興趣者；相對而言，偏愛歐美冷硬派或日本社會派的讀者，往往是希望在故事中讀到作家對世界、社會，或人性處境的觀察與反省。又例如，喜歡在閱讀過程中參與推理、試圖自行解謎的讀者，可能不會欣賞「變格」作品（因作者可能最後是用玄怪等超現實理由來解釋謎團的發生，不是讀者可依常理推理的邏輯）；相對而言，如果是喜讀峰迴路轉情節、能享受被作者巧妙蒙蔽、最後真相出乎意料的讀者，就可能會欣賞「新本格」之類的作品。換言之，推理小說發展至今的派別或次文類，其實也是推理讀者多元樂趣要素的具象化，而大多數推理作家的風格，也會集中在特定一兩種派別。因此，閱讀諮詢服務者對推理文類以及作家還是應該有一定的了解，在提供諮詢時，對於入門讀者，可先透過訪談來辨析讀者期待的閱讀經驗符合哪些前文闡述過的閱讀愉悅感或文本特徵，進而透過文類派別或作家系列的發掘，為讀者有效建議文本。

本文歸納出的六項文本選擇的輔助因素，也能協助出版者、書店、或圖書館來蒐集並建構推理閱讀的資訊服務，例如：獎項資訊與影視改編作品消息，常能強化讀者閱讀意願；受讀者信賴的出版社或知名評論者，讀者會積極參考其出版資訊或評論內容；甚至表現較有口碑的譯者資訊也可促進讀者選擇。這類資訊的匯集與媒介，對於推理愛好者或推理新手讀者都應能有若干程度的幫助。如由上述角度來提供資訊，應能有效協助讀者探索並選擇作品，也能推廣推理閱讀，讓更多讀者體驗到推理閱讀的樂趣。未來研究也或可探討人口變數、行為變數，或其他因素對推理讀者閱讀愉悅與選擇樂趣之關連與影響，以深化對讀者的了解，裨益閱讀推廣實務。

參考文獻

Strauss, A.、Corbin, J.（2001）。*質性研究入門：紮根理論研究方法*（吳芝儀、廖梅花譯）。嘉義市：濤石文化。（原著出版於1998年）

文化部（2013）。*2013出版年鑑*。台北市：商周編輯顧問公司。

王品涵（2008）。謀殺與創造之時：台灣推理文學研究概況。*文訊，270*，88-94。

冬陽（2016年7月28日）。昔日出版統計、即將出版書訊〔部落格文章〕。檢索自http://blog.udn.com/wintersun/5025116
呂淳鈺（2008）。白晝殺人：葉步月與偵探小說。*文訊*，*269*，80-81。
林奇秀（2011年9月）。*腐女的閱讀逾越/愉悅感：BL (Boy's Love)女性讀者閱讀經驗分析*。2011台灣社會研究學會年會：碰撞・新生：理論與實踐「踹共」發表之論文，台北市。
林斯諺（2014）。*金田一少年之事件簿*與台灣推理閱讀創作。在國立交通大學通識教育中心（編著），*另眼看御宅：跨媒體傳播下的日本文化剪影*（頁27-45）。新竹市：國立交通大學出版社。
金儒農（2008）。喧囂以前：台灣推理小說出版概況。*文訊*，*269*，62-67。
徐宗國（1996）。紮根理論研究法：淵源、原則、技術與涵義。在胡幼慧（主編），*質性研究：理論、方法及本土女性研究實例*（頁47-73）。台北市：巨流。
國家圖書館圖書館事業發展組（編）（2016）。*讀饗幸福：臺灣104年閱讀習慣調查結果記者會暨借閱楷模表揚典禮活動手冊*。台北市：國家圖書館。
張健（2008）。*文學概論*。台北市：五南。
張婕妤、林奇秀（2015）。BL (Boys' Love)閱讀的「治癒感」及其發生情境。*教育資料與圖書館學*，*52*(4)，359-388。doi:10.6120/JoEMLS.2015.524/0029.RS
犁客（2015）。在咖啡、酒香，及滿屋舊物當中推理──偵探書屋讀書俱樂部。檢索自https://news.readmoo.com/2015/05/04/book-club-murderink-coffee-liquor-detective/
陳國偉（2008）。本土推理・百年孤寂：台灣推理小說發展概論。*文訊*，*269*，53-61。
陳瑸分（2008）。因為有謎，所以迷人！：資深推理迷的回眸與告白。*文訊*，*270*，82-87。
傅博（2009）。*謎詭・偵探・推理：日本推理作家與作品*。台北市：獨步文化。
趙曼汝（2016年5月）。小書店的文藝復興 只借不賣的書店。*天下雜誌*，*598*。檢索自http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5076515
Allen, T. (2004). Mystery and the romance reader. *Collection Management*, *29*(3/4), 161-178. doi:10.1300/J105v29n03_12
Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2013). *Reference and information services: An introduction*. Chicago, IL: American Library Association.
Charles, J., Morrison, J., & Clark, C. (2002). *The mystery readers' advisory: The librarian's clues to murder and mayhem*. Chicago, IL: American Library Association.
Howard, V. (2011). The importance of pleasure reading in the lives of young teens: Self-identification, self-construction and self-awareness. *Journal of Librarianship and Information Science*, *43*(1), 46-55. doi:10.1177/0961000610390992
Hudson, W. H. (1910). *An introduction to the study of literature*. London, UK: G. G. Harrap.
Kulo, C. (2010). *The mystery book consumer in the digital age*. Retrieved from http://c.ymcdn.com/sites/www.sistersincrime.org/resource/resmgr/imported/consumerbuyingbookreport.pdf
Matta, S. L. (2010). *A few good books: Using contemporary readers' advisory strategies to connect readers with books*. New York, NY: Neal-Schuman.
Parlette, M., & Howard, V. (2010). Personal growth, habits and understanding: Pleasure reading among first-year university students. *Evidence Based Library and Information Practice*, *5*(4), 53-69. doi:10.18438/B8C61M

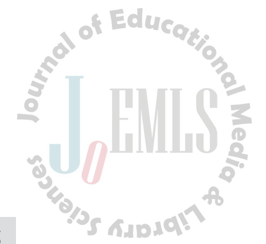
Priestman, M. (2003). Introduction: Crime fiction and detective fiction. In M. Priestman (Ed.), *The Cambridge companion to crime fiction* (pp. 1-6). New York, NY: Cambridge University Press.

Rachman, S. (2010). Poe and the origins of detection. In C. R. Nickerson (Ed.), *The Cambridge companion to American crime fiction* (pp. 17-28). Cambridge, England: Cambridge University Press.

Ross, C. S. (1999). Finding without seeking: The information encounter in the context of reading for pleasure. *Information Processing and Management*, *35*(6), 783-799. doi:10.1016/S0306-4573(99)00026-6

Saricks, J. G. (2009). Mysteries. In J. G. Saricks (Ed.), *Readers' advisory guide to genre fiction* (2nd ed., pp. 196-228). Chicago, IL: American Library Association Editions.

Smith, E. A. (2006). Crime: Essay. In D. T. Herald (Ed.), *Genreflecting: A guide to popular reading interests* (6th ed., Chap. 7, pp. 137-145). Westport, CT: Libraries Unlimited.



吳秋燕 ORCID 0000-0003-3071-7275
林奇秀 ORCID 0000-0002-2312-7480

Journal of Educational Media & Library Sciences 53 : 3 (2016) : 361-388
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/0027.RS.AM



Research Article

The Pleasures of Reading Mystery Fiction and Mystery Readers' Book Selection Behavior

Chiu-Yen Wu[a] **Chi-Shiou Lin**[b*]

Abstract

The mystery fiction is a popular pleasure reading genre in Taiwan. This article describes a grounded theory study that explored the reading pleasures and selection behavior of mystery fans. Based on the in-depth interview with 21 engaged mystery readers, this study identified seven types of reading pleasures, i.e., a sense of achievement from puzzle solving, feelings of amazement from the revelation of truths, satisfaction of curiosity for the unknown, a sense of compensation from seeing justice, senses of empathy and sympathy from identifying with the story characters, and the reflection of the social issues and values raised in the stories. The charms of mystery fiction may be systematically described by following four of Hudson's (1910) conceptualization of fiction elements: i.e. the plot, characters, time and place, and the author's view of life prevailed in the stories. In regards to readers' selection behavior, this study identified four selection approaches commonly used by the experienced readers to discover works that possibly meet their expectations, i.e., the subgenre-oriented, author-oriented, series-oriented, and story-oriented approaches. In addition, six factors may influence readers' selection of works, i.e., availability of expert comments, trust and confidence in the publishers, book award information, adaptation into movies or television, quality of translation, and first impression of the physical books.

Keywords: *Mystery fiction, Mystery readers, Reading selection, Pleasure reading*

SUMMARY

Introduction

Mystery fiction, or alternatively detective fiction, is a popular genre for pleasure reading. The genre features stories built on murders, crimes, or other sorts of perplexing happenings. The leading character, often a detective, takes on the challenge and reveals the truth bit by bit. Readers may enjoy a sense of adventure and excitement through mystery reading (Charles, Morrison, & Clark, 2002; Fu, 2009; Matta, 2010; Saricks, 2009). In Taiwan, mystery fiction is also

[a] Graduate Student, Department of Library & Information Science, National Taiwan University, Taipei, Taiwan
[b] Associate Professor, Department of Library & Information Science, National Taiwan University, Taipei, Taiwan
[*] To whom all correspondence should be addressed. E-mail: chishioulin@ntu.edu.tw

one of the most popular genres for pleasure reading (Librarianship Development Division, National Central Library, 2016). Mystery readers consume predominantly translated works by Japanese and Western writers (Chin, 2008; Lin, 2014). This study employed a grounded theory approach to research about why the genre appeals to mystery readers and what kinds of pleasures are perceived through reading mystery fiction. It further examined how mystery readers select works that may meet their expectations and preferences. The findings may shed some light on readers' advisory work in libraries as well as provide valuable information for book stores and publishers.

Methodology

The purposive sampling was used to recruit study participants who considered themselves as fans of mystery fiction; they all self-identified as being frequent and experienced readers. The theoretical sampling principle (Strauss & Corbin, 1998/2001) was used during participant recruitment to enhance subject diversity in reading preferences in different subgenres, writing styles, and origins of works (Japan versus Western). In-depth interviews were used to collect narrative data on reading experiences. The open coding and axial coding strategies were used to compare and contrast the narratives to arrive at theoretical condensation (Strauss & Corbin, 1998/2001). The interview questions are as following.

Table 1 The Interview Questions

RQ1-2:	1. Why kinds of pleasures do readers obtain in reading mystery? 2. What appeals to mystery readers?
Interview questions	● Why did you become a mystery fan? What types of mystery fiction do you enjoy reading? ● What about mystery fiction attracts you? ● Please talk about the pleasures or sensations you perceive during mystery reading.
RQ3:	3. How do readers select mystery works?
Interview questions	● How do you usually choose what you are about to read? ● What do you consider when choosing a book?

Findings

1. The Pleasures of Reading Mystery

This study identified seven types of reading pleasures perceived when reading mystery. Many participants were highly engaged in solving "puzzles" in mystery fiction. Whenever they made the right guess, they obtained a great **pleasure of achievement**. When the myth was intelligently constructed so that they failed at making the right guess, they could still perceive a great **pleasure of amazement** as long as the mystery solving process was convincing.

Most of the participants considered mystery reading as **fulfilling their curiosity**; it allows the readers to gaze at crimes or the dark sides of the society that are usually beyond one's daily life. By the end of the stories, the perpetrator often receives some sort of penalty or sanction, which gives the participants a **sense of redemption and justice**. Meanwhile, the mystery fiction is rich in topics and themes so that many participants considered reading mystery as a **knowledge enrichment** activity. Furthermore, participants may develop **a sense of empathy and connection** as they read a story and develop deep **reflections on social and human values**.

2. Appeals of Mystery Fiction

Hudson (1990) conceptualized that novels comprise of six basic elements: plot, characters, dialogue, time and space, style, and view of life (how the writer envisions human values, sociality, or philosophy of life). The participants of this study commented on four of the elements:

(1) **Plot**: the participants expected a good mystery fiction to contain a finely-constructed myth, and the process of solving "puzzles" is reasonable and convincing; the storyline must embed and embody the myth well so the readers become fully immersed in the story.

(2) **Characters**: the participants often preferred the myth solver to be wise and kind, maybe somewhat eccentric or inscrutable; characters like these were considered more humane and pleasant.

(3) **Time and Space**: the participants enjoyed the breadth and diversity in mystery fiction in terms of the different geographic regions, cultures, or problem situations in which a story takes place.

(4) **View of Life**: some participants particularly enjoyed works that deliver writers' unique observation and reflection on humanity and social issues.

3. Book Selection Strategies

This study identified four book selection strategies used by the participants to choose works they may enjoy reading. **Selection by subgenre** (e.g., classic mystery vs. hardboiled mystery) and **selection by author** were two most commonly used approaches by experienced readers because they have developed knowledge about mystery subgenres and writers. **Selection by series** was an approach used when the participants have previously read one book in a series and enjoyed that particular experience. All of the three approaches relied on prior experience. **Selection by theme** occurred when none of the aforementioned strategies was applicable. The participants looked for information and clues about a potential work. Factors presented in the following section may further influence their choices.

4. Factors Influencing Book Selection

The participants' book selection may be influenced by six factors: whether there was an insightful book review written by a trusted expert, whether a book was published by a reliable publisher (i.e., reliable in terms of the publisher's book selection and print quality), whether it has won a prestigious award, whether a book has been adapted into a movie or drama, whether the translation quality met the participants' expectations, and whether the participants found a book appealing in terms of aesthetics and its narrative.

Conclusion and Suggestions

This study followed the analytic approach taken by Lin (2011) and Chang and Lin (2015) to identify the various kinds of pleasures a reader may perceive when reading a particular textual genre. This approach allows for systematic comparison and differentiation of the pleasures from reading different genres (or subgenres). This study identified seven types of reading pleasures based on empirical evidence, some of them beyond the pleasures mentioned by Charles, Morrison, and Clark (2002), Matta (2010) and Saricks (2009). It shows that reading mystery fiction is not just about physical sensation and excitement. It is also a highly intellectually challenging and emotionally soothing or engaging activity.

This study also identified four book selection strategies and six factors influencing book selection. The experienced readers participating in this study used a combination of the strategies to select books. However, one may find that most of the strategies require a certain level of knowledge about the mystery genre. This calls for more effective readers' advisory services to connect readers and works. When a reader is less knowledgeable about the genre, he/she might use previous experiences to identify subgenres or writers of interest. Book vendors and publishers may also provide more information or excerpt content relating to factors identified in our study. It may facilitate readers' selection and may engage more readers in mystery reading.

ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT

Strauss, A.、Corbin, J.（2001）。質性研究入門：紮根理論研究方法（吳芝儀、廖梅花譯）。嘉義市：濤石文化。（原著出版於1998年）【Strauss, A., & Corbin, J. (2001). *Basics of qualitative research* (Chih-Yi Wu & Mei-Hua Liao, Trans.). Chiayi: Waterstone. (Original work published 1998) (in Chinese)】

文化部（2013）。*2013出版年鑑*。台北市：商周編輯顧問公司。【Ministry of Culture. (2013). *Publication Annual 2013*. Taipei: Business Weekly a division of Cite. (in Chinese)】

王品涵（2008）。謀殺與創造之時：台灣推理文學研究概況。*文訊*，*270*，88-94。【Wang, Pin-Han (2008). Mousha yu chuangzao zhi shi: Taiwan tuili wenxue yanjiu gaikuang.

Wen-Hsun Magazine, *270*, 88-94. (in Chinese)】

冬陽（2016年7月28日）。昔日出版統計、即將出版書訊〔部落格文章〕。檢索自http://blog.udn.com/wintersun/5025116【Wintersun. (2016, July 28). Xiri chuban tongji, jijiang chuban shuxun [Web log post]. Retrieved from http://blog.udn.com/wintersun/5025116 (in Chinese)】

呂淳鈺（2008）。白晝殺人：葉步月與偵探小說。*文訊*，*269*，80-81。【Lu, Chun-Yu (2008). Baizhou sharen: Ye bu yue yu zhentan xiaoshuo. *Wen-Hsun Magazine*, *269*, 80-81. (in Chinese)】

林奇秀（2011年9月）。腐女的閱讀逾越/愉悅感：BL (Boy's Love)女性讀者閱讀經驗分析。2011台灣社會研究學會年會：碰撞・新生：理論與實踐「踹共」發表之論文，台北市。【Lin, Chi-Shiou (2011, September). Funu de yuedu yuyue/yuyuegan: BL (Boy's Love) nuxing duzhe yuedu jingyan fenxi. Paper presented at the 2011 TSA Annual Meeting: Pengzhuang xinsheng: Lilun yu shijian "chuaigong", Taipei. (in Chinese)】

林斯諺（2014）。金田一少年之事件簿與台灣推理閱讀創作。在國立交通大學通識教育中心（編著），*另眼看御宅：跨媒體傳播下的日本文化剪影*（頁27-45）。新竹市：國立交通大學出版社。【Lin, Sihyan (2014). *The Kindaichi Case Files* yu Taiwan tuili yuedu chuangzuo. In National Chiao Tung University Center for General Education (Ed.), *Lingyan kan yuzhai: Kuameiti chuanbo xia de Japan wenhua jianying* (pp. 27-45). Hsinchu City, Taiwan: National Chiao Tung University Press. Chinese)】

金儒農（2008）。喧囂以前：台灣推理小說出版概況。*文訊*，*269*，62-67。【Chin, Ju-Nung (2008). Xuanxiao yiqian: Taiwan tuili xiaoshuo chuban gaikuang. *Wen-Hsun Magazine*, *269*, 62-67. (in Chinese)】

徐宗國（1996）。紮根理論研究法：淵源、原則、技術與涵義。在胡幼慧（主編），*質性研究：理論、方法及本土女性研究實例*（頁47-73）。台北市：巨流。【Hsu, Tsung-Kuo (1996). Zhagen lilun yanjiufa: Yuanyuan, yuanze, jishu yu hanyi. In Yow-Hwey Hu (Ed.), *zhixing yanjiu: Lilun, fangfa ji bentu nuxing yanjiu shili* (pp. 47-73). Taipei: Chuliu. (in Chinese)】

國家圖書館圖書館事業發展組（編）（2016）。*讀饗幸福：臺灣104年閱讀習慣調查結果記者會暨借閱楷模表揚典禮活動手冊*。台北市：國家圖書館。【Librarianship Development Division, National Central Library (Ed.). (2016). *Duxiang xingfu: Taiwan 2015 yuedu xiguan diaocha jieguo jizhehui ji jieyue kaimo biaoyang dianli huodong shouce*. Taipei: National Central Library. (in Chinese)】

張健（2008）。*文學概論*。台北市：五南。【Chang, Chien (2008). *Wenxue gailun*. Taipei: Wunan. (in Chinese)】

張婕妤、林奇秀（2015）。BL (Boys' Love)閱讀的「治癒感」及其發生情境。*教育資料與圖書館學*，*52*(4)，359-388。doi:10.6120/JoEMLS.2015.524/0029.RS【Chang, Chieh-Yu, & Lin, Chi-Shiou (2015). The perceptions of "healing" in BL (boys' love) reading and the situational triggers. *Journal of Educational Media & Library Sciences*, *52*(4), 359-388. doi:10.6120/JoEMLS.2015.524/0029.RS (in Chinese)】

犁客（2015）。在咖啡、酒香，及滿屋舊物當中推理─偵探書屋讀書俱樂部。檢索自https://news.readmoo.com/2015/05/04/book-club-murderink-coffee-liquor-detective/【Like. (2015). Zai kafei, jiuxiang, ji manwu jiuwu dangzhong tuili: Murder Ink Crime

Clubs dushu julebu. Retrieved from https://news.readmoo.com/2015/05/04/book-club-murderink-coffee-liquor-detective/ (in Chinese)】

陳國偉（2008）。本土推理・百年孤寂：台灣推理小說發展概論。*文訊*，*269*，53-61。【Chen, Kuo-Wei (2008). Bentu tuili, bainian guji: Taiwan tuili xiaoshuo fazhan gailun. *Wen-Hsun Magazine*, *269*, 53-61. (in Chinese)】

陳琡分（2008）。因為有謎，所以迷人！：資深推理迷的回眸與告白。*文訊*，*270*，82-87。【Chen, Chu-Fen (2008). Yinwei youmi, suoyi miren!: Zishen tuili mi de huimou yu gaobai. *Wen-Hsun Magazine*, *270*, 82-87. (in Chinese)】

傅博（2009）。*謎詭・偵探・推理：日本推理作家與作品*。台北市：獨步文化。【Fu, Po (2009). *Migui, zhentan, tuili: Japan tuili zuojia yu zuopin*. Taipei: Apex Press. (in Chinese)】

趙曼汝（2016年5月）。小書店的文藝復興 只借不賣的書店。*天下雜誌*，*598*。檢索自http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5076515【Chao, Man-Ju (2016, May). Xiaoshudian de wenyi fuxing: Zhi jie bu mai de shudian. *CommonWealth Magazine*, *598*. Retrieved from http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5076515 (in Chinese)】

Allen, T. (2004). Mystery and the romance reader. *Collection Management*, *29*(3/4), 161-178. doi:10.1300/J105v29n03_12

Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2013). *Reference and information services: An introduction*. Chicago, IL: American Library Association.

Charles, J., Morrison, J., & Clark, C. (2002). *The mystery readers' advisory: The librarian's clues to murder and mayhem*. Chicago, IL: American Library Association.

Howard, V. (2011). The importance of pleasure reading in the lives of young teens: Self-identification, self-construction and self-awareness. *Journal of Librarianship and Information Science*, *43*(1), 46-55. doi:10.1177/0961000610390992

Hudson, W. H. (1910). *An introduction to the study of literature*. London, UK: G. G. Harrap.

Kulo, C. (2010). *The mystery book consumer in the digital age*. Retrieved from http://c.ymcdn.com/sites/www.sistersincrime.org/resource/resmgr/imported/consumerbuyingbookreport.pdf

Matta, S. L. (2010). *A few good books: Using contemporary readers' advisory strategies to connect readers with books*. New York, NY: Neal-Schuman.

Parlette, M., & Howard, V. (2010). Personal growth, habits and understanding: Pleasure reading among first-year university students. *Evidence Based Library and Information Practice*, *5*(4), 53-69. doi:10.18438/B8C61M

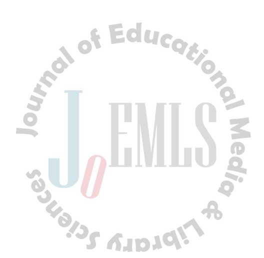
Priestman, M. (2003). Introduction: Crime fiction and detective fiction. In M. Priestman (Ed.), *The Cambridge companion to crime fiction* (pp. 1-6). New York, NY: Cambridge University Press.

Rachman, S. (2010). Poe and the origins of detection. In C. R. Nickerson (Ed.), *The Cambridge companion to American crime fiction* (pp. 17-28). Cambridge, England: Cambridge University Press.

Ross, C. S. (1999). Finding without seeking: The information encounter in the context of reading for pleasure. *Information Processing and Management*, *35*(6), 783-799. doi:10.1016/S0306-4573(99)00026-6

Saricks, J. G. (2009). Mysteries. In J. G. Saricks (Ed.), *Readers' advisory guide to genre fiction*

(2nd ed., pp. 196-228). Chicago, IL: American Library Association Editions.
Smith, E. A. (2006). Crime: Essay. In D. T. Herald (Ed.), *Genreflecting: A guide to popular reading interests* (6th ed., Chap. 7, pp. 137-145). Westport, CT: Libraries Unlimited.



Chiu-Yen Wu ORCID 0000-0003-3071-7275
Chi-Shiou Lin ORCID 0000-0002-2312-7480

教育資料與圖書館學　53 : 3 (2016) : 389-420
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/0048.OR.AM



觀察報告

台灣人文社會科學期刊
引文羅馬化現況調查

林瑺慧[a]　邱炯友[b*]

摘要

本研究以APA、Chicago以及MLA等三大學術寫作規範為基礎，探討學術寫作規範對於引用非英文語種之文獻（特別是中文文獻）所規定的引用格式與核心理念，並以TSSCI、THCI Core、A&HCI、SSCI及Scopus所收錄之47種已進行中文引用文獻羅馬化期刊為研究標的。分析台灣人文社會學期刊出版單位所公布之稿約及徵稿規則（notes for contributors），以及實際已進行中文引用文獻羅馬化之狀況，並對照三大學術寫作規範，具體提出中文學術文章引用文獻羅馬化之通則建議。根據研究結果所提出之結論及建議如下：三大學術寫作規範的改版、學術期刊出版單位詳細訂定稿約中引用文獻羅馬化相關規則及範例、國際引文資料庫主動制訂及提供引用文獻羅馬化之著錄規則、政府及大型學術機構主動倡議輔導，並制定中文文獻羅馬化之準則以及維繫中文資料拼音標準之一致性。

關鍵詞：引用文獻羅馬化，學術期刊，引文格式規範

緒　論

語言是傳達訊息的重要角色，但在不同文化、種族、地區等影響因素下，極容易在訊息的傳達上產生隔閡。但從圖書資訊學而言，誠如美國圖書館學大師Cutter認為讀者只要掌握著者（author）、題名（title）或主題（subject）等任一項資訊，即可在目錄中找尋到所需資料。[1] 一旦讀者未能理解以上三項重要資訊之所屬語言時，亦只是加重讀者查找資料的困難度。另就學術傳播系統而言，Large亦曾認為影響資訊流動及轉換的最大因素在於語言障礙（language barrier）。[2] 但在作品原始語言進行轉換的前提下，如何忠實轉達並準確地呈現

[a] 淡江大學資訊與圖書館學系碩士
[b] 國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授
[*] 通訊作者：joyo@nccu.edu.tw

2016/11/13接受

創作者原始意念仍是最主要的關鍵因素。

學術文獻之所以被引用，主要涉及該研究之背景資訊，而引用行為不僅是作者對前人文獻的認同，遵循正確引用規範更可避免抄襲剽竊之情形發生；文獻本身與被引文獻具有一定程度的關聯，連帶幫助對於該學術領域有興趣之研究者挖掘更多相關文獻；作者更可藉由闡述被引文獻中的共同觀點而取得學術認同。[3] 由此可知，被引文獻之重要性並不亞於文章本身的學術價值，除了能掌握學術出版的主題方向外，更是整個學術傳播的重要鏈結。在中文學術環境下，學者引用中文資料時，應如何呈現被引資料的書目資訊，以提供非中文語系之查詢者查檢使用，這不僅是引文資料庫廠商亟需解決迫切之問題，學術期刊出版者本身也更應該著手進行規範。

文獻彼此間的引文關係必須遵從各學門領域所規定且已標準化之寫作格式規範才得以成立，倘若引用文獻著錄錯漏或格式不明確，將造成無法查證原始文獻或產生錯誤引文關係，進而無法落實學術倫理，甚至產生抄襲之爭議。[4] 引文資料庫的主要建置目的，就是為了將所收錄之期刊文章依據標準化的寫作格式規範建立起彼此之間的索引關係，除了方便使用者查尋相關的學術文獻外，更可在引文分析進行時，透過資料庫計算期刊文章被其他文獻引用之各項數據。[5] 但在查檢資料以及書目計量分析的前提下，引文資料庫必須提供正確的書目資訊；然而，引文資料庫的正確性除了資料庫本身著錄資料時的嚴格把關外，更取決於作者在編製引文資料表的嚴謹程度。[6]

近年來，在學術界佔有重要地位之兩大代表：Thomson Reuters旗下A&HCI、SCI、SSCI等三大引文資料庫以及Elsevier旗下Scopus資料庫，為顧及期刊內容可讀性和國際發展性，不約而同地要求欲申請進入之學術期刊所刊載之文章引用文獻必須具備羅馬拼音（references in Roman script/references in Roman alphabet）。[7] 但就目前情況而言，Thomson Reuters以及Elsevier卻未訂定具體且詳細之相關規範，以供期刊出版單位及作者遵循。

美國心理學會（American Psychological Association）所出版的*Publication Manual of the American Psychological Association*（以下簡稱APA格式）、芝加哥大學所出版的*The Chicago Manual of Style*（以下簡稱Chicago格式）以及美國現代語言學會（Modern Language Association of America）所出版的*MLA Handbook for Writers of Research Papers*（以下簡稱MLA格式）等三大學術寫作規範，均對於不同語種文獻的引用規範有所著墨，但這些學術寫作規範主要是以西方學術環境為主軸，不一定適用於中文寫作環境；此外，學者或期刊主編常因學術領域之特性與師承關係，對於所用格式早已有所定見，並因詮釋寫作格式規範時有不同見解，而導致引用規範沓雜且無定規；而各學門期刊彼此間更存在著屬於該出版社所要求的「出版社格式」（house style），更使得中文格式規範呈現多樣化的情況。[8]

引用文獻轉換成羅馬拼音時，不僅需考量中西方標點符號所衍生的差異外，對於字型呈現方式亦有不同之處。例如：中文出版品早期係以書名號「﹏」標示在書名之下，但在現今電腦排版環境底下卻早已不復見；另外，根據台灣、中國所公布的多項學術寫作相關標準，皆規定採用「《》」與「〈〉」為書名號與篇名號，但西方慣於使用斜體字表示出版品名稱。[9] 在進行羅馬拼音轉換時，主要是以「音譯」(transliteration)、「意譯」(translation)兩種方式進行；若以音譯方式進行，則必須選擇一種特定音譯系統作為主要轉換依據。然而，台灣教育部終身教育司所提供的「中文譯音轉換系統」可細分成漢語拼音、通用拼音、注音二式、韋氏拼音(Wade-Giles spelling system)和耶魯拼音等五種系統。在如此多種排列組合選擇下，著實讓作者、期刊出版單位的主編及編輯人員無所適從。但無論以哪種方式進行羅馬拼音轉換，若是尚未取得原作者的授意和認同，引用者逕行翻譯、轉換所得之結果則屬於「變造題名」，而非原始文獻的「正式並列題名」。[10] 不但增加非中文語系讀者查找文獻、書目權威控制的困難程度，甚至影響書目計量研究對於著者姓名、題名等重要書目資訊之各項分析。從嚴而論，引用文獻的轉譯結果將牽涉到學者日後對於所謂概括承受的學術問責(academic accountability)一事。

綜上所述，目前三大學術寫作規範對於引用不同語種文獻的規定，以及台灣人文社會學各學門期刊針對引用文獻轉譯羅馬拼音的處理方式及態度，能否合宜應對Thomson Reuters旗下A&HCI、SCI、SSCI等三大引文資料庫與Elsevier旗下Scopus資料庫在著錄引用文獻上的處理，已成為中文學術期刊國際化最需要深入探討的核心議題之一。

㈠研究目的與問題

基於上節所述理由與動機，本研究將從學術寫作規範和學術期刊出版單位角度切入，探討目前三大學術寫作規範APA、Chicago與MLA最新版本對於使用者引用非英文語種之文獻(特別是中文文獻)所規定的引用格式與核心理念，以及台灣人文社會學各學門期刊出版單位對於引用文獻轉譯羅馬拼音的處理態度、方式與實際情形。期望本研究結果能夠歸納一套引用文獻轉譯羅馬拼音基礎性及通識原則，以提供大型學術期刊資料庫以及台灣人文社會學各學門期刊參考使用。本研究之目的如下：

1. 瞭解APA格式、Chicago格式(包含*Chicago Manual*及*Turabian Manual*)與MLA格式等三大學術寫作規範對於引用非英文語種之文獻(特別是中文文獻)的處理態度及引用格式。
2. 分析目前台灣人文社會學各學門期刊出版單位對於引用文獻轉譯羅馬拼音的處理態度、方式及實際情況。

而基於上述研究目的，本研究擬探討問題分為以下幾個事項：

1. 檢視APA格式、Chicago格式(包含*Chicago Manual*及*Turabian Manual*)與MLA格式等三大學術寫作規範的最新版本中，針對使用者引用非英文語種之文獻(特別是中文文獻)所規定的引用格式。
2. 分析目前台灣人文社會學各學門期刊出版單位之稿約及撰稿格式，其中對於引用文獻羅馬化之各項規定，以及各期刊最新刊載之中文文章文後引用文獻羅馬化實際處理情況。

㈡ 研究範圍與限制

本研究是以臺灣社會科學引文索引(以下簡稱TSSCI)與臺灣人文學引文索引核心期刊(以下簡稱THCI Core)以及被A&HCI、SSCI及Scopus引文資料庫之人文社會學各學門期刊，且已進行中文引用文獻羅馬化之期刊為研究標的。在本研究執行期間，分析2014年公布之TSSCI 2013年人文社會學各學門核心期刊，並於2016年9月再度查證。在國際資料庫方面，仍以2013年所公布之2012 JCR中SSCI收錄名單為基礎。至於Scopus收錄名單則是根據Scopus官方網站於2014年5月23日所公布之最新名單為主，並進行主題為社會科學學門及出版地為台灣之期刊篩選，以上所得結果將納入本研究標的。再者，本研究僅針對台灣人文社會學各學門期刊有收錄中文文章之期刊為研究標的，而對於僅收錄英文稿件之核心期刊，其理應直接依循APA、Chicago與MLA格式原典中，針對引用文獻轉譯羅馬拼音之引用格式，因此不列入本研究範圍。

就期刊文章類型與語言方面，則分析已被收錄在國際資料庫之期刊文章類型，主要以綜論(review article)及研究論文(research article)為研究對象，排除主編撰寫之編者言(editorial)、信函(letter)、校訂(correction)、勘誤(erratum)、附註(addition)、摘錄(excerpt)、討論(discussion)等文章類型。對於以外文撰寫之文章，其理應直接依循APA、Chicago與MLA格式原典中，針對引用文獻轉譯羅馬拼音之引用格式，故以中文文獻為主，排除外文文獻。此外，本研究為集中調查台灣人文社會學期刊中文文章於中文引用文獻轉譯羅馬拼音之情況，故不將其他語言之引用文獻列入本次調查範圍。

在研究限制問題上，由於各期刊之中文寫作格式規範會不定期更新，本研究儘可能查證分析各期刊所公布之最新中文寫作格式規範；由於權威控制主要係針對人名及標題、集叢此三種項目進行控制。而學者Cutter亦認為讀者在查檢資料時，必須掌握著者、題名，或主題等任一資訊。[11] 基於以上兩項論點，本研究分析國際引文資料庫著錄之實際情況時，僅分析著者(包含作者、編輯者、翻譯者)及題名(包含書刊名、文獻題名)等兩大項目實際羅馬化之情況，而省略如出版地、出版者及其他出版項。

㈢ 名詞解釋

1. 引用文獻羅馬化

「羅馬化」亦被稱為「拉丁化」、「英文化」、「羅馬字」、「注音」、「音譯」、"References in Roman script"或"References in Roman alphabet"等種種名稱，但一般所謂「羅馬拼音」主要係以拉丁語系字母發展而成的拼音系統。[12] 為消除歧異，本研究將此統稱「羅馬化」(romanization)。而「引用文獻羅馬化」即是將期刊文章所引用之中文文獻轉換成羅馬拼音的過程。

2. 分項置入

分項置入是指以直接或方括號方式在各項書目欄位置入羅馬化後之書目資料（如圖1所示），此種呈現方式可方便華文讀者在閱讀上可進行中英對照。[13] 而Chicago格式中的*Chicago Manual*第16版規範作者於參考書目可以此種方式呈現。

範例 1－註釋(Notes)

林信成、陳瑩潔、游忠諺[Sinn-Cheng Lin, Ying-Chieh Chen, and Chung-Yen Yu]，「Wiki 協作系統應用於數位典藏之內容加值與知識匯集」["Application of Wiki Collaboration System for Value Adding and Knowledge Aggregation in a Digital Archive Project,"]，**教育資料與圖書館學** 43 卷，3 期（2006）：285-307[*Journal of Educational Media & Library Sciences* 43, no. 3 (2006): 285-307]。

範例 2－參考文獻(References)

林雯瑤、邱炯友[Lin, Wen-Yau Cathy, & Chiu, Jeong-Yeou]（2012）。**教育資料與圖書館學**四十年之書目計量分析[A bibliometric study of the *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 1970-2010]。**教育資料與圖書館學**[*Journal of Educational Media & Library Sciences*]，*49*(3)，297-314。

圖1　羅馬化整體呈現方式－分項置入

資料來源：教育資料與圖書館學，「*JoEMLS*註釋(Notes)暨參考文獻(References)羅馬化英譯說明Ver2.0(October 31, 2013)」，淡江大學資訊與圖書館學系，2013年10月31日，檢索於2014年4月29日，http://joemls.dils.tku.edu.tw/data/romanize_ver2.0.pdf

3. 合項轉譯

合項轉譯是將一整筆中文引用文獻全部羅馬化後，依照格式規範之要求編排各項轉譯後之書目資料，使其成為單獨一筆之英文引用文獻（如圖2所示），此做法亦可視為將一筆中文引用文獻轉換成英文版本之意。此種呈現方式雖與原有中文書目相互區隔，但視覺上不僅可使不諳中文之讀者方便閱讀外，更可方便國際引文資料庫進行引文索引建檔之需求。[14] 而APA格式、Chicago格式中的*Turabian Manual*以及MLA格式規範作者在處理羅馬化時，可採用此種方式呈現。

6. 範例

王濟川與郭志剛，2004，二版，Logistic 迴歸模型－方法及應用，台北：五南。(Wang, Ji-Chuan, and Kuo, Jr-Gang. 2004. ***Logistic Regression Models***: ***Methods and Application*** (2nd ed.). Taipei, TW: Wu-Nan.)

周美伶與張金鶚，2005，購屋搜尋期間影響因素之研究，***管理評論***，24 卷 1 期：133-150。(Chou, Mei-Ling, and Chang, Chin-Oh. 2005. Influential factors of home buyers' search duration. ***Management Review***, 24 (1): 133-150.)

圖2　羅馬化整體呈現方式－合項轉譯

資料來源：臺大管理論叢，「*NMR*參考文獻（References）羅馬化英譯說明」，臺大管理論叢，無日期，檢索於2014年7月10日，http://review.management.ntu.edu.tw/sys_filelist.aspx?sid=&lang=cht&pid=2

二、文獻探討

引用文獻分析一直以來都是書目計量學的重點發展研究領域。就單篇學術文章而言，引用文獻與被引用文獻因引用格式規範串聯起彼此間的引用關係之外，對於引用文獻錯誤著錄被引用文獻之書目資料，亦關係到計算文獻引用數的正確性。

為消弭在選擇文獻時，作者對於文獻語言不熟悉之因素，隸屬於美國化學學會（American Chemical Association）的化學摘要服務社（Chemical Abstracts Service，以下簡稱CAS），將其所收錄之大量且來自多種不同國家語言之化學文獻翻譯成世界通用語言之英文摘要。[15] 然而CAS將所收錄之文獻翻譯成英文摘要時，必須將東歐、中東及多種東方語言轉換為羅馬字母，但在轉換過程中，卻因音譯系統多樣化而無法取得國際上的認可，例如：當中文專有名詞翻譯成英文時，是以何種中文音譯系統為基準等此類問題。在無法統一音譯系統的情況下，Dickman與Platau認為CAS必須回溯檢索系統進行交叉引用，藉以維持使用者利用關鍵字查檢時，檢索款目的一致性。此外，Dickman與Platau亦特別強調，文獻摘要的主要目的是提醒及告知檢索者該筆文獻的存在與概要，因此在原始文獻尚能被檢索取得之前提下，摘要本身並不能取代原始文獻。[16] 近年來，CAS所開發的多項資料庫，已開始提供大量中文化學物質及專利資料供使用者查詢，而對於非羅馬拼音語言之處理，僅針對原始資料中已音譯處理之資訊為主要著錄對象，且不提供使用者進行檢索或點選查看相關資訊。[17] 由上可知，CAS無法掌握非羅馬拼音語言之轉換程序，並以消極態度處理之非羅馬拼音語言文獻。

作者在進行學術寫作時，因被引文獻本身語言而影響引用文獻的動機外，Line認為研究者進行引用文獻分析在選取樣本時，亦常受到語言及出版國別的限制，而使得研究結果偏差；但就特定研究主題而言，研究人員則是特意偏重於某些特定語言或國別之文獻以進行主題分析。[18] 期刊引用不同語種文獻之研究，Fung曾藉由收錄於PubMed資料庫中流行病學和公共衛生學科之英文期刊

文章，歸納期刊文章引用非英文文獻處理之方式，並根據所蒐集之樣本再進一步設計問卷詢問該期刊之編輯人員。參與該次調查的23種期刊，其中22種期刊允許作者引用非英文文獻；唯一不允許作者引用非英文文獻的期刊，則是基於非英文文獻難以驗證及被讀者存取，以及難以尋找審查非英文文獻之評閱者。在允許作者引用非英文文獻的22種期刊中，有11種期刊要求作者將引文翻譯成英文，隨後將原始題名置入於圓括弧或方括號中；只有一種期刊建議作者先列出原始題名，其次才是將翻譯題名放置於圓括弧中；另外還有三種期刊僅要求作者列出原始題名即可。其餘七種期刊則是接受上述前兩種情況或直接接受作者自行處理之結果。在處理非英文文獻引用問題時，有些期刊直接將文獻套用至原本的格式規範，而又有其他期刊則需要將非拉丁字符進行羅馬化。但大多數期刊傾向直接將被翻譯成英文的標題列出，隨後以圓括弧或方括號標示文獻之原始語言，例如：[in Chinese]。[19]

Fung進行期刊引用不同語種文獻之研究中，在附錄提及其利用美國醫學協會（The American Medical Association，以下簡稱AMA）所出版的*AMA Manual of Style: A Guide for Authors and Editors (10th edition)*、美國國立醫學圖書館（The US National Library of Medicine，以下簡稱NLM）所出版的*Citing Medicine: The NLM Style Guide for Authors, Editors, and Publishers (2nd edition)*針對非英文的文章標題、文字，音譯及期刊名稱等項目進行探討。Fung認為台灣與中國所使用之中文拼音系統必須統一，期刊若能明確規範音譯相關問題，必然有利於中文期刊在國際間之發展。[20] 中文拼音不一致情況出現在科學文獻的詞彙使用，將因詞彙多樣化而影響研究者引用文獻的收集情況，且使得學術出版品的能見度降低。[21]

綜合以上所述，相關研究大多係以科技或生物醫學期刊為主要研究標的，且期刊語言仍屬西方語系之語言轉換為主，至於人文社會科學期刊語言轉換所造成影響之相關研究則較為罕見，主要由於人文社會學科因其特性及研究領域之關係，學者仍傾向以自身母語而不以世界通用語言英文進行學術創作。再者，西方學者在面對中文文獻及資料時，大多對於拼音系統不一致而產生困惑。換言之，人文學者在使用外文文獻撰寫學術文章的情形下，仍需要藉由寫作格式規範將外文文獻按一定格式呈現之，使不熟悉該語言之讀者，可進一步查檢引文。

對於引文索引資料庫而言，所收錄文章引用外文文獻時，亦必須將每筆引用文獻的各項資料對應至資料庫適當欄位中；然而，不論文章閱讀者或索引編製者，在其語文辨別能力有限的情況下，期刊如何呈現外文文獻引用之做法，值得深入探討所呈現的意涵。儘管期刊出版單位針對文章本身語言進行編輯政策之修訂以提高被引用的機率，但對於收錄期刊文章的引文索引資料庫而言，

除了呈現期刊文章本身的書目資訊外，亦提供期刊文章引用其他書目之資訊，因此在引用文獻分析中，被引用文獻亦扮演相當重要的角色，如何規範被引用文獻之呈現方式，而使得不同語種之讀者能夠利用被引用文獻再進一步獲取相關資訊乃是本研究欲探討問題之所在。

台灣自2003年起，採用通用拼音系統作為中文譯音標準，復於2008年明確規定中文譯音系統統一使用漢語拼音，但縱有規定而使用上卻仍相當分歧。「中文字羅馬化」主要係用以譯寫無法英譯之中文字、詞或專名，使外籍人士可辨認、交流及資訊傳輸；但在中文譯音所採用之拼音系統論戰中，姑且不論拼音方案在文化、政治或其本身之優劣異同，「漢語拼音」或「通用拼音」均有「與國際接軌」的共同的目標。[22] 但台灣在早期譯音無法達成一致化，而使得詞彙翻譯及譯音結果呈現版本多樣的情況，對圖書館編目人員進行圖書書目資料建檔時，因拼音系統不一致而造成同一標目在個別圖書館之圖書目錄下擁有不同形式，使得讀者在進行書目查檢時無法得到全面性的資料。書目權威控制是掌握各地區出版品之重要途徑，不論在台灣與中國大陸及歐美圖書館界為使得內部方便管理或提供外部讀者查檢使用，早有合作建立中文名稱權威資料庫之構想，希望利用權威控制的概念將人名、團體、主題、地名等各種羅馬拼音變異形式集合建檔，以建立各類參照關係。[23]

然而，在建置中文名稱權威資料庫所面臨的主要問題上，例如：中文機讀權威記錄與USMARC轉換、羅馬拼音、外文人名、簡體字與繁體字等重要因素。雖說一個理想的權威記錄必須包含各種常用的羅馬拼音，但由於漢語拼音已成為國際間的主流，為考慮人力手動建檔的效率問題，因此國家圖書館與臺灣大學圖書館在合作建立權威檔時，以漢語拼音做為主要羅馬拼音系統。[24] 對於中國人名主標目（heading）是以中文繁體著錄，反見標目（see from tracing）則放置簡體人名；外國人名主標目採用外文。在反見標目著錄時，則儘量收集不同的中譯名、羅馬拼音。[25] 根據以上權威共享資料庫之建置主題，不難看出中文人名權威控制的重要性；此外，不僅圖書館、檔案館及博物館對於權威控制的重視，引文索引資料庫亦必須考慮權威控制的問題。像是由國家圖書館、國家科學委員會人文及社會科學發展處、財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心等單位合作建置的「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」（Taiwan Citation Index - Humanities and Social Sciences，以下簡稱TCI-HSS），在建置資料庫時即針對作者人名、團體名稱、期刊刊名進行權威控制。在進行著者分析時可藉由權威控制機制顯示該著者的學門領域、服務單位，易於識別同名同姓作者著作專長；而團體名稱權威紀錄則是方便使用者分析各大專校院、研究機構之學術生產力；以期刊刊名權威控制，主要便於期刊合併影響係數之計量分析。[26] 倘若期刊文章本身引文著錄錯誤或格式不明確時，亦可能造成引文

索引資料庫的建檔錯誤，將伴隨一連串無法查證或謬誤的情況發生。

就人文社會學科最主要的三種學術寫作規範APA、Chicago以及MLA而言，它們對於作者在引用不同語種文獻應如何著錄均有些許著墨，但仍遠遠不足以滿足真正非羅馬拼音語系（例如：中文寫作）的文獻引註需求，且該規範的對象仍係針對英文寫作下的外文（非英文）文獻引用規範。它們於非英文文獻引用規範中，大致上可以發現對於非英文文獻之題名均採直接照錄其書目原始資訊，隨後再以方括號置入文獻作者所訂之英文並列題名以補充說明。但就東方語系文獻而言，則不直接著錄其原始文獻之書目語言文字（即中文字、日文字），而是另將音譯過後之書目資料視為主要資訊，再以方括號置入文獻作者所訂之英文並列題名做為補充說明，但對於音譯過後羅馬拼音的詞界劃分並無相關說明。然而，較為特別的是*Chicago Manual*第16版規範參考書目除了著錄音譯及意譯過後之書目資訊外，允許將原始書目之語言文字著錄於參考書目中，雖無進一步規範中文字是否使用繁體字或簡體字，以及書名、期刊名如何與文章篇名所用字型之相互區別（如：標楷體或新細明體），但比起APA以及MLA格式兩種規範來說，*Chicago Manual*已使得該筆書目資訊更趨於完善。

至於中文書目資料若是出現中式標點符號，應如何轉換成相對應之西式標點符號？Chicago格式的*Chicago Manual*及MLA格式則是建議使用者可參閱*ALA-LC Romanization Tables*規則進行對照，但*ALA-LC Romanization Tables*僅有微小篇幅說明中式間隔號「•」直接對應西式的逗號「,」；至於中式上下引號「」及書名號《》均直接對應至西式的引號「“ ”」。[27] 但其餘中式標點符號，如頓號、破折號、刪節號等較為特殊之符號，在西方的學術寫作習慣中並不能找出相對應之西式標點符號。

綜合以上討論，不難看出三大學術寫作規範對於中文文獻處理之需求過分簡化，並以西方寫作思考邏輯進行編撰，僅單一面向陳述寫作規定，且各格式對於中文文獻處理之需求均有所不同。換言之，目前三大寫作格式規範所設定之使用對象，專以英文寫作之西方學者為主，而無法顧及使用東方語系進行寫作之學者需求，甚而使得華人讀者查找西方學者所引用之非英文文獻時，難以正確辨識原始文獻音譯過後之各項拼音資訊。此外，三大學術寫作規範所述之中文文獻處理，缺乏完整範例或說明；又因無法正確掌握東方作者的英文姓名之區別，而較不重視作者姓名權威控制等諸如此類之情況，將造成往後書目計量對於引用文獻資料進行相關數據之統計及分析上之錯誤。

三、研究設計與實施

本研究首先以TSSCI、THCI Core、A&HCI、SSCI及Scopus所收錄之各學門已進行中文引用文獻羅馬化之核心期刊為研究標的，進行比較分析。而本研

究僅針對有收錄中文文章之期刊為研究標的，而對於僅收錄英文稿件之核心期刊，其理應直接依循APA、Chicago與MLA格式原典中，針對引用中文語種文獻所規範之引用格式，因此不列入本研究範圍。

再者，各學門期刊所公布之稿約及徵稿規則中，對於引用文獻羅馬化之規定十分紊亂，甚至某些期刊在稿約及徵稿規則中均無羅馬化相關規定，但實際上文後引用文獻卻有進行羅馬化之事實。為避免僅以稿約及徵稿規則在判定研究樣本時有所遺漏，因此本研究實際查核各期刊於2016年9月前發行之最新卷期所出版之中文文章紙本或電子檔案，文後引用文獻是否有實際進行羅馬化之情況。

㈠ TSSCI

在本研究執行期間，分析2014年公布之TSSCI 2013年社會科學各學門核心期刊，並於2016年9月再度查證外，更輔以2015年TSSCI收錄期刊共105種。本研究先行剔除僅收錄英文稿件以及稿約及徵稿規則中無羅馬化相關規定，且實際未進行中文引用文獻羅馬化之67種期刊。而同時被收錄於TSSCI與THCI Core之民俗曲藝及科技、醫療與社會兩種期刊，亦不在本研究範圍之內。前者所公布之撰稿體例中僅針對英文論文所引之中文書目進行羅馬化，且實際翻閱該期刊所刊載之中文文章並無羅馬化；而後者公布之文稿撰寫與刊登格式，其規範若是具現成英文資訊之中文引用文獻需將該資訊列出，但實際查閱該期刊之文後引用文獻，所有中文引用文獻不論其是否具現成英文資訊，亦均無羅馬化。此外，國家教育研究院發行教科書研究所公布之徵稿辦法中，規範來稿一經採用，投稿者應提交英譯之中文引用文獻，若中文引用文獻無英譯時，須提交音譯（漢語拚音）及意譯之引用資訊。但實際查閱該期刊之文後引用文獻後，卻發現所有中文引用文獻亦無羅馬化情況。[28] 因此本研究將上述三種期刊不列入研究樣本，最後在TSSCI項目下之研究樣本僅存35種期刊（如表1所示）。

表1　TSSCI 2015年已進行中文引用文獻羅馬化之核心期刊列表

序號	期刊名稱	TSSCI學門分類	備　註
1	臺灣人類學刊	人類學	亦收錄於Scopus
2	臺大社會工作學刊	社會學	無羅馬化相關規範
3	特殊教育研究學刊	教育學	−
4	教育政策論壇	教育學	−
5	教育研究集刊	教育學	−
6	教育科學研究期刊	教育學	亦收錄於Scopus
7	教育資料與圖書館學	教育學	亦收錄於Scopus
8	教育學刊	教育學	無羅馬化相關規範
9	華語文教學研究	教育學	亦收錄於THCI Core
10	當代教育研究	教育學	收錄於Scopus
11	圖書資訊學研究	教育學	−
12	藝術教育研究	教育學	亦收錄於THCI Core

13	中華心理學刊	心理學	–
14	教育心理學報	心理學	–
15	東海大學法學研究	法律學	無羅馬化相關規範
16	政大法學評論	法律學	–
17	國立臺灣大學法學論叢	法律學	–
18	臺北大學法學論叢	法律學	無羅馬化相關規範
19	台灣政治學刊	政治學	–
20	東吳政治學報	政治學	–
21	臺灣民主季刊	政治學	–
22	選舉研究	政治學	–
23	經濟研究	經濟學	–
24	經濟論文	經濟學	無羅馬化相關規範
25	經濟論文叢刊	經濟學	–
26	會計評論	管理學	–
27	臺大管理論叢	管理學	亦收錄於Scopus
28	戶外遊憩研究	區域研究及地理學	–
29	地理學報	區域研究及地理學	–
30	住宅學報	區域研究及地理學	–
31	觀光休閒學報	區域研究及地理學	–
32	人文及社會科學集刊	綜合類	–
33	台灣公共衛生雜誌	綜合類	–
34	教育與心理研究	綜合類	–
35	歐美研究	綜合類	亦收錄於THCI Core

㈡ THCI Core

在本研究執行期間，分析2014年公布之THCI Core 2013年人文學各學門核心期刊，並於2016年9月再度查證外，更輔以2015年THCI Core收錄期刊共61種。本研究先行剔除僅收錄英文稿件以及稿約與徵稿規則中無羅馬化相關規定，且實際亦未進行中文引用文獻羅馬化之47種期刊。此外，臺灣大學文學院佛學研究中心發行臺大佛學研究所公布之撰稿格式，規範投稿者應提交英譯之

表2　THCI Core 2015年已進行中文引用文獻羅馬化之核心期刊列表

序號	期刊名稱	THCI Core 學門分類	備　註
1	成大中文學報	文學一	–
2	政大中文學報	文學一	–
3	國文學報	文學一	–
4	臺大中文學報	文學一	–
5	國立政治大學哲學學報	哲學	–
6	華語文教學研究	語言學	亦收錄於TSSCI
7	語言暨語言學	語言學	亦收錄於SSCI、A&HCI
8	國立政治大學歷史學報	歷史學	無羅馬化相關規範
9	設計學報	藝術學	無羅馬化相關規範
10	藝術教育研究	藝術學	亦收錄於TSSCI
11	清華學報	綜合類	–
12	臺灣東亞文明研究學刊	綜合類	亦收錄於Scopus
13	歐美研究	綜合類	亦收錄於TSSCI

中文引用文獻，但實際查閱該期刊之文後引用文獻，發現該刊僅針對英文論文所引之中文書目進行羅馬化。[29] 最終，在THCI Core項目下之研究標的為13種期刊（如表2所示）。而近兩年（2014至2015年）TSSCI或THCI Core新增十多種學術期刊中，僅語言暨語言學一種刊物具備引用文獻羅馬化之相關作業規範。

㈢ A&HCI、SSCI、Scopus及其他

在A&HCI官方網站所公布收錄名單中，台灣所出版之期刊為六種，其中所刊載中文文章之文後引用文獻有進行羅馬化者僅有兩種。[30] 在研究期間，僅以2013年所公布2012 Journal Citation Report（JCR）中SSCI收錄名單為基礎。[31] 查詢結果顯示屬於台灣所出版之期刊為五種，其中所刊載中文文章之文後引用文獻有進行羅馬化者僅有一種期刊。而根據Elsevier官方網站所公布Scopus收錄名單中，台灣所出版且為Social Sciences此項分類之期刊共有28種，其中所刊載中文文章之文後引用文獻有進行羅馬化者僅有六種期刊。[32]

此外，圖書館學與資訊科學雖不被上述國際資料庫所收錄，然而，因為此刊實際上所刊載中文文章之文後引用文獻皆已進行羅馬化，為顧及研究之完整性，因此亦將此期刊納入研究標的之中。綜合上述情況，最終為九種期刊符合此項目之研究標的（如表3所示）。

表3　A&HCI、SSCI、Scopus及其他已進行中文引用文獻羅馬化之期刊列表

序號	期刊名稱	備　註
1	教育科學研究期刊	亦收錄於TSSCI、Scopus
2	教育資料與圖書館學	亦收錄於TSSCI、Scopus
3	當代教育研究	亦收錄於TSSCI、Scopus
4	圖書館學與資訊科學	－
5	漢語基督教學術論評	亦收錄於A&HCI
6	臺大管理論叢	亦收錄於TSSCI、Scopus
7	臺灣人類學刊	亦收錄於TSSCI、Scopus
8	臺灣東亞文明研究學刊	亦收錄於THCI Core、Scopus
9	語言暨語言學	亦收錄於SSCI、A&HCI

加總上述TSSCI的35種期刊、THCI Core的13種期刊與A&HCI、SSCI、Scopus及其他的九種期刊，三項所列之研究標的共有57種期刊，但扣除被TSSCI、THCI Core、A&HCI、SSCI及Scopus重複計算的部分後，最終分析研究標的47種期刊之稿約、體例以及進行羅馬化之實際情況。另根據表3所示，收錄於A&HCI之期刊有漢語基督教學術論評以及語言暨語言學兩種，而語言暨語言學亦同時收錄於SSCI，因此A&HCI之代表為漢語基督教學術論評，SSCI之代表則語言暨語言學。而在表3中，Scopus所收錄之期刊共為六種，並以羅馬化整體呈現方式先行分類，再以各期刊在處理文獻作者姓名時不強制縮寫為條件進行整理篩選。表4則顯示以合項轉譯為羅馬化整體呈現方式之期刊

有教育科學研究期刊、教育資料與圖書館學、當代教育研究以及臺大管理論叢，其中處理文獻作者姓名時不強制縮寫之期刊僅有教育資料與圖書館學與臺大管理論叢；另外以分項置入為羅馬化整體呈現方式之期刊為臺灣人類學刊以及臺灣東亞文明研究學刊，而此兩種期刊對於文獻作者姓名均不強制縮寫。

表4 Scopus期刊進行中文引用文獻羅馬化之篩選資料

序號	期刊名稱	ISSN	被Scopus收錄年份	羅馬化整體呈現方式	文獻作者姓名無縮寫
1	教育科學研究期刊	1681-3138	2012	合項轉譯	–
2	教育資料與圖書館學	1013-090X	2005	合項轉譯	■
3	當代教育研究	1814-4810	2012	合項轉譯	–
4	臺大管理論叢	1018-1601	2013	合項轉譯	■
5	臺灣人類學刊	1727-1878	2013	分項置入	■
6	臺灣東亞文明研究學刊	1812-6243	2012	分項置入	■

四、研究結果與分析

本節分析研究標的47種期刊之稿約及撰稿格式對於中文文獻羅馬化之規範內容與項目，並比對各期刊中文文章文後中文引用文獻之羅馬化現況；另綜合調查發現進行分析討論。

㈠期刊羅馬化稿約與體例分析

本研究實際回溯各期刊引用文獻羅馬化起始卷期，各期刊羅馬化規範基本資料（見附錄1）可看出此47種期刊中，以漢語基督教學術論評於2006年6月為最早開始進行引用文獻羅馬化，而2014年首次查證時，以成大中文學報、教育心理學報以及臺大社會工作學刊於2013年6月為最晚，然而，截至2016年9月再度查證時，兩年來僅經濟論文叢刊於42卷2期（2014/12）新增引文羅馬化規範與實際作業。整體而言，目前實際於稿約或體例中規範引用文獻羅馬化者成長至39種期刊，未有規範但實際上卻進行引用文獻羅馬化之期刊降為8種。

同樣在此兩年期間，在引用文獻羅馬化提供者方面，根據其規範說明之語意可得知，有國立政治大學哲學學報以及教育資料與圖書館學主動協助作者編製引用文獻羅馬化之服務，其餘期刊則都為投稿者自行提交；至於部分期刊則因稿約或體例未有羅馬化規範之相關說明，因此無法定義服務提供者誰屬。此外，實際於稿約或體例中規範引用文獻羅馬化的39種期刊，其中27種除以文字說明外，另附有參考範例供投稿者參考；其中又以國立臺灣大學法學論叢、臺灣人類學刊、歐美研究、選舉研究以及語言暨語言學之實際範例文獻類型多達10種以上；而當代教育研究、選舉研究雖提供參考範例，卻無任何有關引用文獻羅馬化之文字說明；另外，台灣公共衛生雜誌於體例中規範該期刊僅針對英文文章文後引用文獻進行羅馬化，但經本研究實際查核紙本期刊後，該期刊

所刊載中文文章亦有羅馬化之事實。

㈡各期刊文後引用文獻羅馬化整體呈現方式

各期刊羅馬化整體呈現方式在此47種期刊（見附錄2），其中41種期刊將文章文後所有引用文獻進行羅馬化。雖然觀光休閒學報於體例所舉之實際範例及說明文字，僅針對「期刊」此類型引用文獻進行羅馬化，經本研究實際查核後，該期刊對於所有引用文獻均有羅馬化之事實。而選擇性進行羅馬化之期刊有六種，其中成大中文學報、國文學報、清華學報以及臺大中文學報由投稿者自行挑選重要引用文獻進行羅馬化英譯後，將其置於Selected Bibliography，但必須在所挑選重要中文引用文獻前冠以*號標示。東海大學法學研究僅針對「中文引用文獻」進行羅馬化，而省略網路文獻（即不包含電子期刊）類型的羅馬化轉譯；臺灣東亞文明研究學刊則針對「近人文獻」（意指民國以後出版之文獻）類型之引用文獻進行羅馬化。

若就單筆引用文獻來看，大致可分為兩種呈現方式：分項置入是將羅馬化後的書目資料在各項中文欄位後以直接或方括號方式置入；而合項轉譯是將羅馬化後的一整筆引用文獻以直接置入、另起一行或以圓括弧、方括號等各式符號與中文書目相互區隔並置於中文書目之後。由附錄2可知，47種期刊中有八種是採分項置入，其中漢語基督教學術論評又以不重複羅馬化方式呈現，只要該篇文章引用文獻已轉譯過之書目資料者，如於另一筆引用文獻再次出現時，則不進行轉譯（如圖3所示）；而其餘39種期刊則是以合項轉譯方式呈現。

馮成榮 Feng Chengrong。《墨子思想體系研究》Mozi sixiang tixi yanjiu [A Study of Mozi's System of Thoughts]。臺北：文史哲出版社 [Literature, History & Philosophy Press]，1979。

張永義 Zhang Yongyi。《墨子與中國文化》*Mozi yu zhongguo wenhua* [Mozi and Chinese Culture]。貴陽[Guiyang]：貴州人民出版社 [Guizhou People's Press]，2001。

張知寒 Zhang Zhihan 主編。《墨子研究論叢》（三）*Mozi yanjiu luncong* 3 [Mozi's Studies No.3]。 濟南 [Jinan]：山東大學出版社[Shandong University Press]，1995。

———。《墨子研究論叢》（四）*Mozi yanjiu luncong* 4 [Mozi's Studies No.4]。濟南：齊魯書社 [Qilu Press]，1998。

圖3　引用文獻羅馬化整體呈現方式－漢語基督教學術論評

資料來源：張俊，「從清教徒倫理檢審墨家與資本主義精神」，漢語基督教學術論評，16期（2013年12月）：128。

然而，不論以分項置入或合項轉譯，皆理應遵循各期刊所訂定之寫作格式規範，但僅住宅學報在體例中說明轉譯後之書目格式須與英文文獻相同。而在此47種期刊中，僅22種期刊有明文規定寫作格式須參照特定規範，其餘25種期刊則規定作者必須依照期刊出版單位自行訂定之「出版社格式」。在22種期刊

中，有16種期刊是以APA格式作為寫作格式規範，僅臺灣東亞文明研究學刊以Chicago格式也就是*Chicago Manual*第15版作為英文引文專屬格式；教育資料與圖書館學則允許投稿者自行於APA及Chicago格式的*Turabian Manual* 擇一遵循；華語文教學研究及語言暨語言學則不限定投稿者寫作格式。此外，臺北大學法學論叢以Blue Book格式及選舉研究以APSA格式最為不同。

由於APA格式規範引用文獻羅馬化時必須以合項轉譯呈現方式進行，而上述以APA格式作為寫作格式規範之16種期刊全數均以合項轉譯方式呈現；而*Chicago Manual*規範引用文獻羅馬化時須以分項置入呈現方式進行，對照以*Chicago Manual*為英文引文專屬格式的臺灣東亞文明研究學刊亦採分項置入方式呈現；然而，允許投稿者自行於APA及Chicago格式的*Turabian Manual*擇一遵循的教育資料與圖書館學，則不論文章本身所用格式，已從過去的分項置入方式改變成合項轉譯。該刊引文羅馬化政策的變動，目的在於提升國外資料庫收錄業者對於引文欄位之整體識別度，避免過度分隔，而造成編製資料庫引文索引的難度。而華語文教學研究、語言暨語言學皆不限定投稿者之寫作格式規範，但華語文教學研究均以合項轉譯方式呈現，語言暨語言學則以分項置入方式呈現；臺北大學法學論叢以Blue Book格式及選舉研究以APSA格式，但均使用合項轉譯方式呈現。

在上述47種期刊中，40種期刊將引用文獻羅馬化與引用文獻統一放置在正文之後的引用文獻清單；僅教育資料與圖書館學、圖書資訊學研究及臺大管理論叢規範投稿者須自行摘錄翻譯較長篇幅之English Summary，並將羅馬化的引用文獻置於English Summary之後。而成大中文學報、國文學報、清華學報以及臺大中文學報則將投稿者自行挑選重要引用文獻進行羅馬化英譯作業後，將其置於Selected Bibliography；另外，有27種期刊以( )、[ ]以及【 】等符號區隔原始中文書目資料（如圖1、圖2以及圖3所示）；有19種期刊先列出原始中文書目資料，再另起一行置入整筆羅馬化書目資料（如圖4所示）；有9種期刊則將羅馬化之書目資料以直接置入方式，置於原始中文書目資料前後（如圖5所示）。其中亦有多數期刊除以直接置入或另起一行方式外，更會搭配上述所提及之符號以區隔原始中文書目資料。

就單筆被引文獻而言，部分期刊先行列出中文書目資料，隨後才置入音譯及意譯過後之書目資料，而音譯與意譯兩者之間多以方括號[ ]、分號；、圓括弧( )或另起一行等方式相互區隔（如圖5所示），然而三大寫作格式規範均是以方括號[ ]方式呈現之。僅語言暨語言學是將音譯過後之書目資料先行列出，隨後置入中文書目資料，最後才在方括號內置入自行意譯之書目資料或被引文獻之並列題名（如圖6所示），而此種呈現方式則與Chicago格式的*Chicago Manual*完全相同。

186 臺灣東亞文明研究學刊 第10卷第2期(總第20期) 2013年12月

梁志明 Liang, Zhiming
1995 〈論越南儒教的源流、特徵和影響〉，《北京大學學報（哲學社會科學版）》，1995 年第 1 期（1995 年），頁 26-33
"Lun Yuenan rujiao de yuanliu, tezheng he yingxiang," *Journal of Peking University (Humanities and Social Sciences)*, 1 (1995), pp. 26-33

楊儒賓、祝平次（編） Yang, Rubin [Yang, Rur-bin], Zhu, Pingci [Chu, Ping-tzu] (eds.)
2005 《儒學的氣論與工夫論》（臺北：臺灣大學出版中心，2005 年）
Ruxue de qilun yu gongfu lun (Taipei: National Taiwan University Press, 2005)

圖4 中文姓名羅馬化方式－臺灣東亞文明研究學刊

資料來源：林維杰，「黎貴惇的朱子學及其仙佛思想」，臺灣東亞文明研究學刊 10卷，2期（2013年12月）：186

王金壽，2004，〈重返風芒縣：國民黨選舉機器的成功與失敗〉，《台灣政治學刊》8：99-146。Wang, Chin-shou. 2004. “Zhong fan fengmangxian: Guomintang xuanju jiqi de chenggong yu shibai” [Returning to Feng-Mang County: The Success and Failure of the Kuomintang Political Machine]. *Taiwanese Political Science Review* 8: 99-146.

圖5 羅馬化音譯、意譯（並列）題名並存之整體呈現示意圖A

資料來源：陳宏銘，「『選舉機器』政黨轉型路線與黨政關係的建構：中國國民黨的經驗（2000～2012）」，台灣政治學刊 17卷，71期（2013年12月）：55

Kuo, Yung-Sung (郭永松). 2007. Taiwan Huayu shijue ganzhi dongci de yuyi bianyi yu yuanxing xiaoying tanxi: yi yuliaoku wei jichu de fenxi fangfa 台灣華語視覺感知動詞的語意辨異與原型效應探析：以語料庫為基礎的分析方法 [Chinese semantic differences of visual perception verbs and prototype analysis: a corpus study]. Paper presented at the 8th Chinese Lexical Semantics Workshop (CLSW-8), May 21–23, 2007. Hong Kong: Hong Kong Polytechnic University.

圖6 羅馬化音譯、意譯（並列）題名並存之整體呈現示意圖B

資料來源：歐德芬，「多義感官動詞『看』義項之認知研究」，《語言暨語言學》15卷，2期（2014年1月）：194

此外，為使讀者可清楚辨別羅馬化之前引用文獻之書寫語言，台灣公共衛生雜誌、設計學報、經濟研究以及圖書資訊學研究、教育資料與圖書館學等五種期刊除用另起一行等方式以區隔羅馬化後之書目資訊外，並在最後以方括號或圓括弧的方式置入“In Chinese”或“Text in Chinese”等字樣，用以標註該引用文獻書寫語言，而設計學報除標示“In Chinese”之外，更註明“semantic translation”或“phonetic translation”以解釋該筆引用文獻之轉譯方式，而經濟研究則

是以"in Chinese with English abstract"註明該中文文獻附有英文摘要。此外，尚有三項引文羅馬化待處理事項與發現如下：

1. 文獻作者姓名羅馬化處理方式

在東方作者姓名羅馬化呈現方式可得知47種期刊中，僅有13種於稿約或體例內明訂所使用之音譯系統，其中七種期刊於稿約或體例內僅說明若文獻作者無英文姓名時，直接使用漢語拼音進行轉譯；其餘六種期刊於稿約或體例說明，若該文獻作者未於文獻列出其英文姓名，則以該作者於學界使用較多之英文姓名為優先；但部分期刊則規定若在無法得知該作者使用較多之英文姓名時，統一以漢語拼音轉譯，或統一以韋氏拼音轉譯，而教育資料與圖書館學則視該作者所屬地區而有不同做法，中國以漢語拼音、台灣以韋氏拼音進行姓名轉譯。

2. 書刊名、文獻題名羅馬化處理方式

各期刊對於書刊名、文獻題名羅馬化處理方式可看出，在此47種期刊中，若引用文獻本身已有英譯之並列題名時，有36種期刊係採僅列出並列題名之方式呈現，有部分期刊則是置入引用文獻之音譯題名而省略原被引用文獻本身已具備之英譯並列題名；亦有部分期刊則將引用文獻之英譯並列題名以及音譯題名均列出，而此種呈現方式亦與三大學術寫作規範相同。當書刊名音譯及意譯（並列）題名同時並存，有八種期刊多採先置入音譯題名，再置入意譯（並列）題名，僅臺北大學法學論叢先置入意譯（並列）題名，再置入音譯題名。至於音譯題名的羅馬拼音大小寫呈現方式，不論採題名首字第一字母大寫，其餘皆小寫，凡專有名詞首字母亦須大寫就是所謂句子格式（sentence-style）呈現；或採全部單字首字母均大寫之方式呈現，惟臺北大學法學論叢將音譯題名的羅馬拼音字母均以小寫呈現。

3. 出版地羅馬化處理方式

由出版地羅馬化處理方式可知47種期刊中，部分期刊並無此項相關稿約規範，且最新卷期之文章亦無實際範例，因此無從辨別。對照三大學術寫作規範要求，APA格式規範出版地需列出城市及國名，Chicago格式中的*Chicago Manual*僅須列國名，而*Turabian Manual*跟MLA格式則列出城市名即可，準此，對照絕大部分（其中41種期刊）於規範出版地羅馬化作業時，要求列出出版地所屬城市及國家英文名稱者有九種期刊，列出出版地所屬城市英文名稱者有32種期刊。此外，僅地理學報及圖書館學與資訊科學以Taipei city呈現，而其餘39種期刊僅以Taipei呈現；列出國家英文名的九種期刊中，僅臺大管理論叢將國家名稱縮寫呈現。

㈢小結

期刊出版社處理引用羅馬化時，若書刊名或文獻題名無並列題名，多數期刊是以直接自行意譯之方式處理；少部分是以音譯方式且使用漢語拼音進行轉譯。但轉譯後之詞界劃分，各期刊處理方式相當分歧並無統一規定。

對於人名之處理方式仍需著重，尤其中文姓名轉譯成英文姓名時，必須把握「照實著錄」原則。倘若投稿者或期刊出版社擅自將其姓名增添各式符號、空格或不使用文獻作者原本英文姓名，而以特定拼音系統強制轉譯，在此種情況下，亦可能影響中文語系讀者查找文獻及人名、書目權威控制的困難程度。

在出版地項目的羅馬化方式來看，多數期刊僅列出該出版地之英文城市名稱，而省略國名。但三大學術寫作規範之要求，APA格式規範出版地需列出城市及國名；Chicago格式的*Chicago Manual*僅須列國名；而*Turabian Manual*跟MLA格式則列出城市名即可。相對於作者姓名、書刊名及文獻題名羅馬化規則的複雜程度，三大學術寫作規範對於出版地的呈現方式，可說簡易許多。

就研究標的47種期刊處理引用文獻羅馬化方式來看，不難發現目前台灣人文社會學科各學門期刊，對於引用文獻羅馬化此一議題較無共識。綜合以上敘述，不難推測學術期刊出版社對於引用文獻羅馬化之主要精神，較流於形式，且理解程度過於表面。

五、結論與建議

以學術寫作規範角度來說，三大學術寫作規範是以西方閱讀者為主要視角，在西方閱讀者無法真正瞭解文獻題名之中文涵義前提下，引用文獻羅馬化必須同時具備音譯及意譯（並列）題名。就西方的國際引文資料庫而言，為顧及期刊內容可讀性和國際發展性，均要求欲申請進入之學術期刊，其所刊載之文章引用文獻必須進行引用文獻羅馬化。但為避免這些國際性的引文資料庫實際著錄時，常視書目資料之屬性，而有規則性地省略著錄羅馬化轉譯後之書目資料的情事。因此對於國際引文資料庫來說，若書目資料有已譯妥之並列題名時，則自應不須另外列出音譯題名，以避免引文資料庫著錄時選擇音譯題名，而省略已譯妥之並列題名。但在此兩相矛盾之情況下，如何取捨問題則有待國際引文資料庫業者、大型學術機構，以及各學術期刊出版單位三者進行對話，相互討論，以求兩造雙方之雙贏局面。

期刊出版單位為申請被收錄於國際引文資料庫而進行引用文獻羅馬化轉譯作業。然而，在引用文獻無並列題名的情況下，而以音譯或意譯題名等方式自行轉譯呈現，不論哪種做法均是不得不為之「必要之惡」。即便是期刊出版單位費盡心思以求引用文獻羅馬化轉譯作業之完善，並能符合國際引文資料庫著錄之需求，但經本研究實際查核引文資料庫實際著錄情況，卻從中發現國際引

文資料庫對於引用文獻羅馬化著錄方式及態度均有需調整之空間。根據研究分析，茲提出以下四點結論與建議。

㈠學術寫作規範

三大學術寫作規範對於中文文獻處理之需求過分簡化，並以西方寫作思考邏輯進行編撰，僅單一面向陳述寫作規定，為顧及西方閱讀者無法真正瞭解文獻題名之中文涵義前提下，均主張引用文獻羅馬化必須同時具備音譯及意譯（並列）題名。但對於使用東方語系進行寫作之學者需求則無法同時兼顧，甚而使得華人讀者查找西方學者所引用之非英文文獻時，難以正確辨識原始文獻音譯過後之各項拼音資訊。此外，學術寫作規範所述之中文文獻處理方式缺乏完整範例或說明，更因無法掌握中文書目資料各欄位之意涵，而導致在個人名稱、團體名稱、書目題名等各項權威控制上難以執行。

三大學術寫作規範應針對引用非西方語系之文獻提供更詳盡之規範外，更應考慮中文文獻之特性以及使用東方語系進行寫作之學者需求，於日後進行學術寫作規範之改版作業。

㈡期刊出版單位

台灣學術期刊出版單位對於引用文獻羅馬化之稿約及體例均過於簡化，且實際著錄情況十分多樣且無統一。雖然各期刊對於引用文獻羅馬化仍以學術寫作規範為依歸，卻又不完全相同。而對於著錄及轉譯著者英文姓名時，亦有擅自將其姓名增添各式符號、空格或不使用文獻作者原本英文姓名，而以特定拼音系統強制轉譯，以及選擇性進行羅馬化轉譯作業之特殊情況。由於引用文獻羅馬化之作業內容十分繁瑣，且涉及華文地區中文作者姓名、題名、刊名等寫作慣例不同以及音譯系統各異等問題，為保持轉譯成果之品質，因此引用文獻羅馬化轉譯作業應由期刊出版單位主動提供。

對於原有人名及已譯妥之英文書目應抱持照實著錄之態度，以免影響非中文語系之讀者查找文獻、書目權威控制的困難程度，甚至影響書目計量研究對於著者姓名、題名等重要書目資訊之各項分析。

此外，為依循三大學術格式對於引用文獻羅馬化之精神，又須顧及引文資料庫著錄之需求，則期刊出版單位亦可主動與引文資料庫提出自行上傳引用文獻羅馬化書目資料之要求，以利作業之完整性。

㈢國際引文資料庫

引文資料庫為顧及期刊內容之可讀性和國際發展性，均要求欲申請進入之學術期刊，其所刊載之文章引用文獻必須進行引用文獻羅馬化。但實際研究發現A&HCI、SSCI以及Scopus等國際引文資料庫面對收錄期刊羅馬化轉譯作業後之書目資料，並無法正確掌握，且對於「音譯」或「意譯」題名所代表之內涵

也無法領會。另外，更有遺漏著錄中文文章，以及大篇幅省略著錄中文文獻之情況。上述國際引文資料庫更礙於中文語文識讀能力，無法將羅馬化轉譯後之書目資料與中文原始書目資料一同對照，而導致欄位識別錯誤而誤植之情況亦不再話下。

因此，國際引文資料庫應主動制定及提供引用文獻羅馬化之著錄規則，除可使引文資料庫本身著錄羅馬化後之書目資料有固定規則可循外，對於期刊出版單位而言，亦可提供完善且符合引文資料庫著錄需求之書目資料。

㈣ 政府及大型學術機構

政府及大型學術機構理應主動倡議，著手制定中文文獻羅馬化準則以及回溯中文資料拼音標準，並輔導各學術期刊編製引用文獻羅馬化編輯實務；對於已建置完成之中文名稱權威資料庫亦可開放查詢權限，以供學術期刊編輯在編製中文引用文獻羅馬化時有共同標準可資參考。

中文引用文獻羅馬化不僅方便非中文語系讀者更易讀、易於方便查找資料，對於國際引文資料庫在著錄資料上，能更準確且完整地著錄引用文獻；除此之外，被引文獻作者所獲得的引用次數更可大幅提升。然而，目前針對引用文獻羅馬化進行研究之論文並不多見，本研究期望藉由此篇論文開拓引用文獻羅馬化之研究道路，方能多方面瞭解及掌握引用文獻羅馬化之精神與內涵。

誌 謝

本文所載期刊近況之部分異動查核，係由張桓瑄另行協助，特此感謝。

註 釋

1. Bohdan S. Wynar, *Introduction to Cataloguing and Classification*, 7th ed. (Littleton: Libraries, 1985), 6.

2. J. A. Large, *The Foreign-Language Barrier, Language Library* (London: A. Deutsch, 1983), ix.

3. 羅思嘉，「引用文獻分析與學術傳播研究」，中國圖書館學會會報，66期（2001年6月）：74。

4. 邱炯友、郭貞吟，「學術期刊二次引用研究：圖書資訊學論文之引用案例」，圖書館學與資訊科學 36卷，1期（2010年4月）：37。

5. 陳光華，「引文索引與臺灣學術期刊之經營」，人文與社會科學簡訊，10卷，3期（2009年6月）：69。

6. Robert A. Buchanan, “Accuracy of Cited References: The Role of Citation Databases,” *College & Research Libraries*, 67, no. 4 (July 2006): 292, accessed February 24, 2014, http://crl.acrl.org/content/67/4/292.full.pdf+html.

7. Elsevier, “Content Overview,” Elsevier B.V., February 14, 2014, accessed February 24, 2014, http://www.elsevier.com/online-tools/scopus/content-overview#content-policy-and-

selection; Jim Testa, “The Thomson Reuters Journal Selection Process,” Thomson Reuters, last modified May 2012, accessed February 24, 2014, http://wokinfo.com/essays/journal-selection-process/.

8. 邱炯友，「學術論文引文格式之發展與使用調查」，中華民國圖書館學會會報，75期（2005年12月）：177。

9. 詳細規定可參考台灣之國家標準「科學與技術報告撰寫格式」（CNS13610 Z7265）以及「學術論著參考書目格式」（CNS13611 Z7266）、中國國家標準「文後參考文獻著錄規則」（GB7714-87）以及於1990年所修訂的「標點符號用法」。

10. 邱炯友，學術期刊羅馬化：*APA*、*Chicago (Turabian)*與羅馬化引文格式規範之序言，邱炯友、林瑺慧編著（新北市：淡大出版中心，2014），v。

11. Wynar, *Introduction to Cataloguing and Classification*, 6.

12. 邱炯友，學術期刊羅馬化：*APA*、*Chicago (Turabian)*與羅馬化引文格式規範之序言，vi。

13. 邱炯友、林瑺慧編著，「羅馬化編排處理及範例使用說明」，在學術期刊羅馬化：*APA*、*Chicago (Turabian)*與羅馬化引文格式規範（新北市：淡大出版中心，2014），116-117。

14. 同上註，116。

15. 圖書館學與資訊科學大辭典，見詞條「化學摘要服務社」，檢索於2014年4月13日，http://terms.naer.edu.tw/detail/1683175/。

16. John T. Dickman and Gerard O. Platau, “Foreign Literature Challenges to Chemical Abstracts Service,” *Journal of Chemical Information and Computer Sciences* 23, no.2 (May 1983): 72-73, accessed April 13, 2014, http://dx.doi.org/10.1021/ci00038a004.

17. CAS, “PCTFULL Reload Offers More Content and New Numeric Property Search Feature,” American Chemical Society, February 26, 2011, accessed August 24, 2014, http://www.cas.org/news/product-news/pctfull-reload.

18. Maurice B. Line, “The Influence of the Type of Sources Used on the Results of Citation Analyses,” *Journal of Documentation* 35, no. 4 (December 1979): 266, accessed March 15, 2014, http://dx.doi.org/10.1108/eb026682.

19. Isaac C. H. Fung, “Citation of non-English Peer Review Publications—Some Chinese Examples,” *Emerging Themes in Epidemiology* 5, no. 12 (September 2008), accessed April 13, 2014, http://dx.doi.org/10.1186/1742-7622-5-12.

20. 同上註。

21. Mikel Pérez-Gutiérrez, Carlos Gutiérrez-García, and Raquel Escobar—Molina, “Terminological Recommendations for Improving the Visibility of Scientific Literature on Martial Arts and Combat Sports,” *Archives of Budo* 7, no. 3 (2011): 160-161.

22. 汪宏倫，「全球化與制度同形化：從拼音爭議看台灣『國族問題』的後現代情境」，政治與社會哲學評論，3期（2002年12月）：124。

23. 陳和琴、吳琉璃、江秀瑛編著，圖書分類編目（台北縣：國立空中大學，1996），222。

24. 吳明德、鄭恆雄，「中文名稱權威檔合作計畫問題探討」，在華文書目資料庫合作發展研討會論文集，國家圖書館、漢學研究中心編（台北市：國家圖書館，2000），457。

25. 同上註，458。

26. 曾淑賢、鄭秀梅，「建立臺灣人文及社會科學領域之引文索引資料庫」，人文與社會科學簡訊，15卷，1期(2013年12月)：11。

27. Library of Congress, “Chinese: Rules of Application,” ALA-LC Romanization Tables, January 29, 2014, accessed March 17, 2014, http://www.loc.gov/catdir/cpso/romanization/chinese.pdf.

28. 教科書研究電子期刊，「徵稿辦法」，國家教育研究院，無日期，檢索於2016年11月1日，http://ej.naer.edu.tw/JTR/jtr_guidelines_for_authors_20161101.pdf。

29. 國立台灣大學佛學研究中心，「撰稿格式」，國立台灣大學佛學研究中心，無日期，檢索於2016年11月1日，http://homepage.ntu.edu.tw/~ntubudda/tjbs/5.manuscript_style_guide.html。

30. Intellectual Property & Science, “Arts & Humanities Citation Index — Journal List,” Thomson Reuters, n.d., accessed May 23, 2014, http://www.thomsonscientific.com/cgi-bin/jrnlst/jlresults.cgi?PC=H.

31. Journal Citation Reports, “Journal Citation Reports Web — Social Sciences Edition (JCR - SSCI),” Thomson Reuters, October 15, 2013, accessed May 23, 2014, http://admin-apps.webofknowledge.com.ezproxy.lib.tku.edu.tw:2048/JCR/JCR?PointOfEntry=Home&SID=U18M5u7mXS4iPPrxmCL.

32. Elsevier B.V., “View the Scopus Title List — May 2014,” Elsevier B.V., n.d., accessed May 23, 2014, http://www.elsevier.com/_data/assets/excel_doc/0003/148548/title_list.xlsx.



附錄1 研究標的47種期刊羅馬化規範基本資料

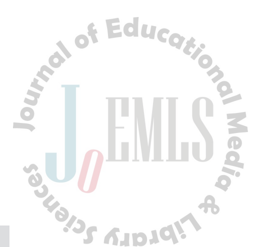
序號	期刊名稱	起始卷期	稿約/體例	負責提供者	文字說明	參考範例	範例種數
1	人文及社會科學集刊	25卷1期(2013/03)	體例	投稿者	■	■	4
2	中華心理學刊	52卷2期(2010/06)	稿約	投稿者	■	■	3
3	戶外遊憩研究	25卷2期(2012/06)	稿約	投稿者	■	■	8
4	台灣公共衛生雜誌	30卷1期(2011/02)	體例	投稿者	■	–	–
5	台灣政治學刊	14卷2期(2010/12)	體例	投稿者	■	■	9
6	地理學報	60期(2010/12)	稿約	投稿者	■	■	6
7	成大中文學報	41期(2013/06)	稿約	投稿者	■	–	–
8	住宅學報	19卷1期(2010/06)	體例	投稿者	■	–	–
9	東吳政治學報	28卷2期(2010/06)	稿約	投稿者	■	■	1
10	東海大學法學研究	32期(2010/06)	–	–	–	–	–
11	政大中文學報	14期(2010/12)	體例	投稿者	■	■	3
12	政大法學評論	118期(2010/12)	體例	投稿者	■	■	3
13	特殊教育研究學刊	36卷1期(2011/03)	稿約	投稿者	■	■	4
14	國文學報	49期(2011/06)	體例	投稿者	■	–	–
15	國立政治大學哲學學報	24期(2010/07)	體例	出版者	■	–	–
16	國立政治大學歷史學報	33期(2010/05)	–	–	–	–	–
17	國立臺灣大學法學論叢	37卷3期(2008/09)	體例	投稿者	■	■	11
18	教育心理學報	44卷4期(2013/06)	體例	投稿者	■	■	2
19	教育政策論壇	14卷1期(2011/02)	體例	投稿者	■	■	7
20	教育研究集刊	57卷1期(2011/03)	稿約	投稿者	■	■	2
21	教育科學研究期刊	55卷1期(2010/03)	體例	投稿者	■	■	1
22	教育資料與圖書館學	46卷1期(2008/10)	稿約	出版者	■	■	1
23	教育與心理研究	35卷1期(2012/03)	稿約	投稿者	■	■	2
24	教育學刊	36期(2011/06)	–	–	–	–	–
25	清華學報	38卷4期(2008/12)	體例	投稿者	■	–	–
26	設計學報	15卷2期(2010/06)	–	–	–	–	–
27	華語文教學研究	7卷3期(2010/12)	稿約	投稿者	■	■	7
28	會計評論	55期(2012/07)	稿約	投稿者	■	–	–
29	當代教育研究	18卷3期(2010/09)	體例	投稿者	–	■	4
30	經濟研究	46卷2期(2010/07)	體例	投稿者	■	■	4
31	經濟論文	39卷3期(2011/09)	–	–	–	–	–
32	經濟論文叢刊	39卷2期(2011/06)	–	–	–	–	–
		42卷2期(2014/12)	體例	投稿者	■	■	6
33	圖書資訊學研究	6卷1期(2011/12)	稿約	投稿者	■	–	–
34	圖書館學與資訊科學	39卷1期(2013/04)	–	–	–	–	–
		39卷1期(2013/04)	體例	投稿者	■	■	2
35	漢語基督教學術論評	1期(2006/06)	體例	投稿者	■	■	8
36	臺大中文學報	33期(2010/12)	稿約	投稿者	■	–	–
37	臺大社會工作學刊	27期(2013/06)	–	–	–	–	–
38	臺大管理論叢	20卷2期(2010/06)	稿約	投稿者	■	■	2
39	臺北大學法學論叢	70期(2009/06)	–	–	–	–	–
40	臺灣人類學刊	8卷3期(2010/12)	體例	投稿者	■	■	14
41	臺灣民主季刊	7卷2期(2010/06)	體例	投稿者	■	■	7
42	臺灣東亞文明研究學刊	7卷1期(2010/06)	–	–	–	–	–
43	語言暨語言學	12卷2期(2011/04)	–	–	–	–	–
		12卷2期(2011/04)	體例	投稿者	■	■	13
44	歐美研究	38卷1期(2008/03)	體例	投稿者	■	■	14
45	選舉研究	17卷2期(2010/11)	體例	投稿者	–	■	10
46	藝術教育研究	17期(2009/05)	體例	投稿者	■	■	–
47	觀光休閒學報	19卷1期(2013/04)	體例	投稿者	■	■	1

附錄2 研究標的47種期刊羅馬化整體呈現方式

序號	期刊名稱	選擇性羅馬化	外觀	格式規範	實際呈現與規範相符	與中文資訊區隔方式	標註原始語言
1	人文及社會科學集刊	–	B	–	–	( )	–
2	中華心理學刊	–	B	APA(5th)	○	[ ]	–
3	戶外遊憩研究	–	B	APA(5th)	○	另起行	–
4	台灣公共衛生雜誌*	–	B	–	–	另起行	[In Chinese]
5	台灣政治學刊	–	B	–	–	直接置入	–
6	地理學報	–	A	–	–	[ ]	–
7	成大中文學報*	■	B	–	–	Selected Bibliography	–
8	住宅學報*	–	B	–	–	另起行	–
9	東吳政治學報	–	B	–	–	( )	–
10	東海大學法學研究*	■	B	–	–	另起行、( )	–
11	政大中文學報	–	A	–	–	直接置入	–
12	政大法學評論	–	B	–	–	另起行	–
13	特殊教育研究學刊	–	B	–	–	[ ]	–
14	國文學報*	■	B	–	–	Selected Bibliography	–
15	國立政治大學哲學學報*	–	A	–	–	直接置入	–
16	國立政治大學歷史學報*	–	B	–	–	另起行	–
17	國立臺灣大學法學論叢	–	B	APA	○	( )	–
18	教育心理學報	–	B	APA(6th)	○	[ ]	–
19	教育政策論壇	–	B	APA(6th)	○	另起行、【 】	–
20	教育研究集刊	–	B	APA(6th)	○	另起行、[ ]	–
21	教育科學研究期刊	–	B	APA(6th)	○	另起行、【 】	–
22	教育資料與圖書館學	–	B	APA、Chicago (Turabian)	均合項轉譯	English Summary、【 】	(in Chinese)
23	教育與心理研究	–	B	APA(5th)	○	另起行、【 】	–
24	教育學刊*	–	B	APA(6th)	○	另起行、【 】	–
25	清華學報*	■	B	–	–	Selected Bibliography	–
26	設計學報*	–	B	APA(6th)	○	另起行	[in Chinese, semantic/ phonetic translation]
27	華語文教學研究	–	B	不拘	均合項轉譯	[ ]	–
28	會計評論*	–	B	–	–	( )	–
29	當代教育研究	–	B	–	–	另起行、[ ]	–
30	經濟研究	–	A	–	–	直接置入	(in Chinese with English abstract)
31	經濟論文*	–	B	–	–	[ ]	–
32	經濟論文叢刊*	–	B	–	–	( )	–
33	圖書資訊學研究*	–	B	APA	○	English Summary	[Text in Chinese]
34	圖書館學與資訊科學*	–	B	APA	○	另起行、【 】	–
35	漢語基督教學術論評	–	A	–	–	直接置入	–
36	臺大中文學報*	■	B	–	–	Selected Bibliography	–
37	臺大社會工作學刊*	–	B	APA(6th)	○	另起行、【 】	–
38	臺大管理論叢	–	B	–	–	English Summary、( )	–

39	臺北大學法學論叢*	–	B	Blue Book	均合項轉譯	另起行	–
40	臺灣人類學刊	–	A	–	–	直接置入	–
41	臺灣民主季刊	–	B	APA	○	另起行、( )	–
42	臺灣東亞文明研究學刊*	■	A	Chicago(15th)	○	直接置入	–
43	語言暨語言學*	–	A	不拘	均分項置入	直接置入、[ ]	–
44	歐美研究	–	B	–	–	( )	–
45	選舉研究	–	B	APSA	均合項轉譯	另起行、( )	–
46	藝術教育研究*	–	B	APA(6th)	○	直接置入	–
47	觀光休閒學報	–	B	APA	○	另起行、【 】	–

說明：*為期刊單位未於稿約或體例說明羅馬化相關規範，表格資料為本研究實際查檢期刊內文而得。A=分項置入；B=合項轉譯



林瑞慧 ORCID 0000-0002-2247-6726
邱炯友 ORCID 0000-0002-5320-7107

Journal of Educational Media & Library Sciences 53 : 3 (2016) : 389-420
DOI:10.6120/JoEMLS.2016.533/0048.OR.AM



Observation Reports

Romanization of Referencing Styles for Arts & Humanities Science Journals in Taiwan

Chang-Huei Lin[a] Jeong-Yeou Chiu[b*]

Abstract

Based on Big Three referecing styles guides, namely APA, Chicago (Turabian) and MLA Style, this study discusses the citation formats in which have been applied and specified for scholarly references in non-English languages, especially in Chinese language scholarly writing. This study targets on those Taiwan journals, indexed by TSSCI, THCI Core, A&HCI, SSCI and Scopus, that use the Romanization of references in Chinese journal. By analyzing their notes for contributors and the real situation of application in the Chinese cited works. In respect of the aforementioned three major referencing styles and the rules made by journals themselves, the findings are as follows: the APA, Chicago, and MLA Styles should be revised according to the practical needs of citing non-English references; academic journal publishers need to specify and provide the guidelines and templates of romanizing references in respect of contributed articles; international citation index databases providers should stipulate and provide their description style for romanizing references, and the government and major academic institutes should put more efforts to assist local scholarly journals to cope with the reference romanization problems, even at promoting a kind of consistent Pinyin principle for referencing styles for Chinese journal publishing in Taiwan.

Keywords: *Romanization of citation, Scholarly journal, Referencing styles*

SUMMARY

Introduction

In recent years, the two important icons in academic fields—Thomson Reuters (who used to own the three indexing databases— A&HCI, SCI, SSCI), and Elsevier (who owns Scopus database), both began to require that the citations of articles published in scholarly journals that want to be collected into their databases should be presented in Roman alphabets. However, at present, Thomson and Elsevier have not yet made relevant concrete and specific

[a] Postgraduate, Department of Information and Library Science, Tamkang University, Taipei, Taiwan
[b] Professor, Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies, National Chengchi University, Taipei, Taiwan
[*] To whom all correspondence should be addressed. E-mail: joyo@nccu.edu.tw

regulations for journal publishers and authors to follow. One of the core issues involving making Chinese academic journals internationalized is that—whether the regulations of the so called big three academic writing style guides on the referencing styles of manuscripts in different (non-English) languages, and the citation Romanization approaches adopted by scholarly journals in Taiwan's humanities and social science field, can be in accordance with the referencing requirements made by Thomson Reuters and Elsevier.

Glossary

1. Chinese Romanization for citations

Chinese Romanization for citations can also be termed as "Latinized citations", "Englishized citations", "citations in Roman letters", "phonetic notation", "transliteration", "references in Roman script", or "references in Roman alphabet". So called "Romanization" is the phonetic transcription system developed from Latin alphabets. "Chinese Romanization for citations" is defined as the process of transliterating Chinese citations to Roman alphabets.

2. Itemization

Itemization refers to inserting Romanization metadata between square brackets in the fields of bibliographic information, for the readers' convenience to read both Chinese and English. The 16th edition of Chicago Manual of Style has addressed bibliographic format for references and asked authors to present bibliographies in this format mentioned above.

3. Incorporation and translation

Incorporation and translation refers to editing and arranging these Romanized bibliographic items completely in one single set of English references, that is, Romanizing Chinese references into English version directly without itemization. This way of presentation distinguishes English from Chinese, for readers who do not understand Chinese to read in a pleasant fashion, and for meeting international citation databases' requirements on reference formatting. Authors who adopt APA Style, Chicago/Turabian referecning Style, or MLA Formatting and Style Guide, can present their bibliographic information in this way.

Research Design and Conducting

This research targeted at and analyzed the core journals that adopt Chinese Romanization regulations and have been collected into TSSCI, THCI Core, A&HCI, SSCI and Scopus databases. This research only focused on journals that also collect articles written in Chinese. As to the core journals that only collect English manuscripts, they should follow relevant regulations on formatting citations in Chinese addressed by APA, Chicago/Turabian, or MLA

referecning Style Guides, and thus were not included in this research. For the comprehensiveness and representiveness of samples, this research scrutinized articles in print or in electronic format published before September 2016, to see if the citations in those journal articles have been Romanized according to relevant rules.

Research Results and Analysis

In this section, an analysis on the contents and items of regulations on manuscript submission and format requirements of the targeted forty-seven journals was conducted, and a comparison of the Romanization of Chinese citations of these journals was made. The discussion and analysis of results are addressed.

1. When journal or article titles are not listed with English translation (i.e. parallel title), most journals deal it with paraphrasing, that is, meaning translation; some journals transliterate the titles with Chinese phonetic transcription. However, the regulations on the Chinese title which should be appropriately rominized by each individual term after transliteration or translation vary from journal to journal.

2. When Chinese (author's) names are transliterated into English, it should follow the principle of faithfully transcription. If manuscript submitters or journal publishers add special symbols or spaces to the names, or do not use the authors' original English names and transliterate with some specific phonetic transcription systems, it will increase the difficulty level of authority control when readers of Chinese language system are finding needed articles, names or titles.

3. Most journals only list publisher's place (i.e. cities) in English and omit countries. As to the major three academic referencing styles, APA style regulates that both publishing cities and countries should be listed, Chicago Style requires only countries, and Turabian Manual and MLA Style require only publishing cities. Compared with the complicated regulations on the Romanization of authors' names, book titles and article titles, the major three writing styles have relatively flexible regulations on the presentation of publishers' places.

4. From a look at the citation Romanization of the forty-seven journals studied in this research, we can see that there is no consistency among the journals in Taiwan's humanities and social science field. Generally speaking, we can say that most journal publishing agencies have only a superficial understanding of the main significance of citation Romanization.

Conclusions and Suggestions

The major three writing paradigms have developed their regulations with

Westerners as the target readers. For western readers who do not understand the Chinese meanings of article titles, citation Romanization should have the titles been both transliterated and translated. As to the international citation databases in Western countries, for the content readability and international development, they all require journals that apply for being indexed into their databases should have the citations of articles been Romanized. The problem is, when these international databases are transcribing citation data, they often regularly omit part of bibliographic information. Therefore, if the original bibliographic data already contains translated titles, then the phonetic transcription of titles is not necessary. It is to prevent the situation that the citation databases transcribe the transliterated titles and omit the translated ones.

The problems regarding this are still waiting for the providers of international citation databases, large academic institutions and academic journal agencies to have conversations and discussions, for creating a win-win situation.

Based on research analysis, four conclusions and suggestions are offered below.

1. Academic writing paradigms

The three academic writing paradigms should have a set of more detailed regulations on literature written in non-Western languages. The features of Chinese citations and the needs of scholars who write in Eastern languages should be taken into consideration when the academic writing paradigms are revised later.

2. Journal publishing agencies

For keeping the quality of translation, journal publishing agencies should undertake the task of citation Romanization. The original personal names and already translated titles should be faithfully transcribed, for not increasing the difficulty level of authority control when readers who are not familiar with Chinese are searching literature and bibliographies. In doing so, it can also prevent from affecting the bibliometric analysis of important bibliographic data, such as author names and article titles. Journal publishing articles can also ask to upload Romanized bibliographic data unto citation databases by themselves, for making sure the whole process is completed.

3. International citation databases

International citation databases should actively set and provide a set of regulations on transcribing Romanized citations, not only for standardizing the process of transcribing Romanized citations, but also for journal publishing agencies to generate bibliographic data in accordance with requirements of citation databases indexing.

4. The government and main academic institutions

The government and main academic institutions should set a standard of Chinese Romanization for citations and refer to the Chinese phonetic transcription.

They should also assist scholarly journals in editing instructions on editorial practices of Chinese Romanization for citations. The already built Chinese Name Authority Database can also grant the query access, for the reference of editors of scholarly journals when they are generating Romanized Chinese citations.

Acknowledgement

Verification of part of the changes about the status quo of journals addressed in this article is done by Chang Huan-Shuan, a student of Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies at National Cheng-Chi University. Much gratitude to her hard working is dedicated here.

ROMANIZED & TRANSLATED NOTES FOR ORIGINAL TEXT

1. Bohdan S. Wynar, *Introduction to Cataloguing and Classification*, 7th ed. (Littleton: Libraries, 1985), 6.

2. J. A. Large, *The Foreign-Language Barrier, Language Library* (London: A. Deutsch, 1983), ix.

3. 羅思嘉，「引用文獻分析與學術傳播研究」，中國圖書館學會會報，66期（2001年6月）：74。【Szu-Chia Lo, “Citation Analysis and Scholarly Communication,” *Bulletin of the Library Association of China*, no. 66 (June 2001): 74. (in Chinese)】

4. 邱炯友、郭貞吟，「學術期刊二次引用研究：圖書資訊學論文之引用案例」，圖書館學與資訊科學 36卷，1期（2010年4月）：37。【Jeong-Yeou Chiu and Chen-Yin Kuo, “Indirect Source Citing of Scholarly Journals: A Case Study of the LIS Articles in Taiwan,” *Journal of Library and Information Science* 36, no. 1 (April 2010): 37. (in Chinese)】

5. 陳光華，「引文索引與臺灣學術期刊之經營」，人文與社會科學簡訊 10卷，3期（2009年6月）：69。【Kuang-Hua Chen, “Yinwen Suoyin Yu Taiwan Xueshu Qikan Zhi Jingying” *Humanities and Social Sciences Newsletter Quarterly* 10, no. 3 (June 2009): 69. (in Chinese)】

6. Robert A. Buchanan, “Accuracy of Cited References: The Role of Citation Databases,” *College & Research Libraries* 67, no. 4 (July 2006): 292, accessed February 24, 2014, http://crl.acrl.org/content/67/4/292.full.pdf+html.

7. Elsevier, “Content Overview,” Elsevier B.V., February 14, 2014, accessed February 24, 2014, http://www.elsevier.com/online-tools/scopus/content-overview#content-policy-and-selection; Jim Testa, “The Thomson Reuters Journal Selection Process,” Thomson Reuters, last modified May 2012, accessed February 24, 2014, http://wokinfo.com/essays/journal-selection-process/.

8. 邱炯友，「學術論文引文格式之發展與使用調查」，中華民國圖書館學會會報，75期（2005年12月）：177。【Jeong-Yeou Chiu, “The Referencing Systems Development Study with Surveys of Usage and Scholarly Journal in Taiwan,” *Bulletin of the Library Association of China*, no. 75 (December 2005): 177. (in Chinese)】

9. 詳細規定可參考台灣之國家標準「科學與技術報告撰寫格式」（CNS13610 Z7265）以及「學術論著參考書目格式」（CNS13611 Z7266）、中國國家標準「文後參

考文獻著錄規則」（GB7714-87）以及於1990年所修訂的「標點符號用法」。

10. 邱炯友，學術期刊羅馬化：*APA*、*Chicago (Turabian)*與羅馬化引文格式規範之序言，邱炯友、林瑺慧編著（新北市：淡江大學出版中心，2014），v。【Jeong-Yeou Chiu, preface to *APA, Chicago (Turabian) and Romanization of Referencing Styles for Chinese Academic Writing*, ed. Jeong-Yeou Chiu and Chang-Huei Lin (New Taipei City: TKU Press, 2014), v. (in Chinese)】

11. Wynar, *Introduction to Cataloguing and Classification*, 6.

12. 邱炯友，學術期刊羅馬化：*APA*、*Chicago (Turabian)*與羅馬化引文格式規範之序言，vi。【Jeong-Yeou Chiu, preface to *APA, Chicago (Turabian) and Romanization of Referencing Styles for Chinese Academic Writing*, vi. (in Chinese)】

13. 邱炯友、林瑺慧編著，「羅馬化編排處理及範例使用說明」，在學術期刊羅馬化：*APA*、*Chicago (Turabian)*與羅馬化引文格式規範（新北市：淡大出版中心，2014），116-17。【Jeong-Yeou Chiu and Chang-Huei Lin, eds., "Luomahua Bianpai Chuli Ji Fanli Shiyong Shuoming," in *APA, Chicago (Turabian) and Romanization of Referencing Styles for Chinese Academic Writing* (New Taipei City: TKU Press, 2014), 116-17. (in Chinese)】

14. 同上註，116。【Ibid., 116. (in Chinese)】

15. 圖書館學與資訊科學大辭典，見詞條「化學摘要服務社」，檢索於2014年4月13日，http://terms.naer.edu.tw/detail/1683175/。【*Encyclopedic Dictionary of Library and Information Science*, s.v. "Chemical Abstracts Service," accessed April 13, 2014, http://terms.naer.edu.tw/detail/1683175/. (in Chinese)】

16. John T. Dickman and Gerard O. Platau, "Foreign Literature Challenges to Chemical Abstracts Service," *Journal of Chemical Information and Computer Sciences* 23, no.2 (May 1983): 72-73, accessed April 13, 2014, http://dx.doi.org/10.1021/ci00038a004.

17. CAS, "PCTFULL Reload Offers More Content and New Numeric Property Search Feature," American Chemical Society, February 26, 2011, accessed August 24, 2014, http://www.cas.org/news/product-news/pctfull-reload.

18. Maurice B. Line, "The Influence of the Type of Sources Used on the Results of Citation Analyses," *Journal of Documentation* 35, no. 4 (December 1979): 266, accessed March 15, 2014, http://dx.doi.org/10.1108/eb026682.

19. Isaac C. H. Fung, "Citation of non-English Peer Review Publications-Some Chinese Examples," *Emerging Themes in Epidemiology* 5, no. 12 (September 2008), accessed April 13, 2014, http://dx.doi.org/10.1186/1742-7622-5-12.

20. 同上註。【Ibid.】

21. Mikel Pérez-Gutiérrez, Carlos Gutiérrez-García, and Raquel Escobar-Molina, "Terminological Recommendations for Improving the Visibility of Scientific Literature on Martial Arts and Combat Sports," *Archives of Budo* 7, no. 3 (2011): 160-61.

22. 汪宏倫，「全球化與制度同形化：從拼音爭議看台灣『國族問題』的後現代情境」，政治與社會哲學評論，3期（2002年12月）：124。【Horng-Luen Wang, "Globalization and Institutional Isomorphism: Examining the Postmodern Condition Taiwan's National Question in the Debate over the Romanization Policy of Chinese Characters," *SOCIETAS: A Journal for Philosophical Study of Public Affairs*, no. 3 (December 2002): 124. (in Chinese)】

23. 陳和琴、吳琉璃、江秀瑛編著，圖書分類編目（台北縣：國立空中大學，1996），222。【Ho-Chin Chen, Liu-Li Wu, and Hsiu-Ying Chiang, eds., *Tushu Fenlei Bianmu* (Taipei: National Open University, 1996), 222. (in Chinese)】

24. 吳明德、鄭恆雄，「中文名稱權威檔合作計畫問題探討」，在華文書目資料庫合作發展研討會論文集，國家圖書館、漢學研究中心編（台北市：國家圖書館，2000），457。【Ming-Der Wu and Heng-Hsung Cheng, "Chinese Name Authority Cooperative Progralll: Report of Taiwan's Experiences," in *Proceeding of the Conference on Cooperative Development of Chinese Bibliographic Databases*, ed. National Central Library and Center for Chinese Studies (Taipei: National Central Library, 2000), 457. (in Chinese)】

25. 同上註，458。【Ibid., 458. (in Chinese)】

26. 曾淑賢、鄭秀梅，「建立臺灣人文及社會科學領域之引文索引資料庫」，人文與社會科學簡訊 15卷，1期（2013年12月）：11。【Shu-Hsien Tseng and Hsiu-Mei Cheng, "Jian Li Taiwan Citation Index-Humanities and Social Sciences," *Humanities and Social Sciences Newsletter Quarterly* 15, no. 1 (December 2013): 11. (in Chinese)】

27. Library of Congress, "Chinese: Rules of Application," ALA-LC Romanization Tables, January 29, 2014, accessed March 17, 2014, http://www.loc.gov/catdir/cpso/romanization/chinese.pdf.

28. 教科書研究電子期刊，「徵稿辦法」，國家教育研究院，無日期，檢索於2016年11月1日，http://ej.naer.edu.tw/JTR/jtr_guidelines_for_authors_20161101.pdf。【Journal of Textbook Research, "Zhenggao Banfa," National Academy for Educational Research, n.d., accessed November 1, 2016, http://ej.naer.edu.tw/JTR/jtr_guidelines_for_authors_20161101.pdf. (in Chinese)】

29. 國立台灣大學佛學研究中心，「撰稿格式」，國立台灣大學佛學研究中心，無日期，檢索於2016年11月1日，http://homepage.ntu.edu.tw/~ntubudda/tjbs/5.manuscript_style_guide.html。【Center for Buddhist Studies of National Taiwan University, "Zhuangao Geshi," Center for Buddhist Studies of National Taiwan University, n.d., accessed November 1, 2016, http://homepage.ntu.edu.tw/~ntubudda/tjbs/5.manuscript_style_guide.html. (in Chinese)】

30. Intellectual Property & Science, "Arts & Humanities Citation Index — Journal List," Thomson Reuters, n.d., accessed May 23, 2014, http://www.thomsonscientific.com/cgi-bin/jrnlst/jlresults.cgi?PC=H.

31. Journal Citation Reports, "Journal Citation Reports Web — Social Sciences Edition (JCR - SSCI)," Thomson Reuters, October 15, 2013, accessed May 23, 2014, http://admin-apps.webofknowledge.com.ezproxy.lib.tku.edu.tw:2048/JCR/JCR?PointOfEntry=Home&SID=U-18M5u7mXS4iPPrxmCL.

32. Elsevier B.V., "View the Scopus Title List - May 2014," Elsevier B.V., n.d., accessed May 23, 2014, http://www.elsevier.com/__data/assets/excel_doc/0003/148548/title_list.xlsx.

Chang-Huei Lin ORCID 0000-0002-2247-6726
Jeong-Yeou Chiu ORCID 0000-0002-5320-7107

誌　謝：*JoEMLS* 53卷 評閱者名單

Acknowledgement: *JoEMLS* Reviewers for Volume 53

(Alphabetically)

Cheng-Chang (Sam) Pan　Feng-Ru Sheu　Judith Broady-Preston　Pia Borlund

(按姓名筆劃排序)

卜小蝶　王子華　王美玉　王梅玲　王淳民　王維聰　古敏君　余民寧
余顯強　宋雪芳　宋慧筠　李正吉　沈慶珩　阮明淑　岳修平　林巧敏
林劭貞　林呈潢　林奇秀　林　菁　林頌堅　林維真　邱淑惠　邱銘心
柯皓仁　唐牧群　徐式寬　區國良　張玄菩　張玉茹　張雅芳　張慧銖
梁朝雲　莊道明　郭俊桔　陳光華　陳百齡　陳志銘　陳亞寧　陳和琴
陳昭秀　陳書梅　陳淑君　陳鏗任　彭于萍　曾元顯　黃元鶴　黃明居
黃昭謀　黃鴻珠　楊錦潭　葉乃靜　劉慧雯　鄭晉昌　賴玉釵　賴玲玲
賴苑玲　謝寶煖　羅思嘉　蘇小鳳



JoEMLS 註釋（Notes）暨參考文獻（References）羅馬化英譯說明

2015年1月31日修訂

1. 本刊針對部分國外西文專業資料庫之引文索引建檔與中文辨讀之需求，凡屬中文稿件之英文摘錄末，特別增列中文羅馬化拼音之「註釋」（或「參考文獻」）一式。
2. 作者（含團體作者）、機構名稱（出版者）、地名（出版地）：依事實與習慣為英譯，如無法查證時，中國大陸地區作者以漢語拼音處理，台灣以威妥瑪拼音（Wade-Giles system）處理。
3. 出版品、篇名：採用（登載於原刊名、篇名等之正式英譯）照錄原則；若原刊文無英譯，則由本刊依漢語拼音音譯著錄之。
   e.g. 南京大學學報 *Journal of Nanjing University*
   e.g. 中國科學引文數據庫 *Chinese Science Citation Database*
   e.g. 玉山國家公園解說志工工作滿足之研究 *Yushan National Park jieshuo zhigong gongzuo manzu zhi yanjiu*
   e.g. 教育資料與圖書館學 *Journal of Educational Media and Library Sciences*
4. 混用狀況：地名、機構、人名與其他事實描述，交錯共同構成篇名之一部分時，為避免冗長拼音難以辨讀，可將該名詞中之「地名、機構、人名」依事實與習慣英譯，其餘字詞則由本刊補以漢語拼音處理。
   e.g.「中國科學院與湯姆森科技資訊集團聯手推出中國科學引文索引」
   "Chinese Academy of Sciences yu Thomson Scientific Lianshou Tuichu *Chinese Science Citation Database*"
5. 本刊文章註釋（Notes）或參考文獻（References）羅馬化英譯規則，仍遵循Chicago（Turabian）或APA之精神及原則，進行必要且相對應之編排處理。**此羅馬化作業屬權宜措施，不可取代原有正式之引文規範。**
6. 羅馬化範例：
   範例1 －註釋（Notes）
   林信成、陳瑩潔、游忠諺，「Wiki協作系統應用於數位典藏之內容加值與知識匯集」，教育資料與圖書館學 43卷，3期（2006）：285-307。【Sinn-Cheng Lin, Ying-Chieh Chen, and Chung-Yen Yu, "Application of Wiki Collaboration System for Value Adding and Knowledge Aggregation in a Digital Archive Project," *Journal of Educational Media & Library Sciences 43*, no. 3 (2006): 285-307. (in Chinese)】
   範例2 －參考文獻（References）
   林雯瑤、邱炯友（2012）。教育資料與圖書館學四十年之書目計量分析。教育資料與圖書館學，*49*（3），297-314。【Lin, Wen-Yau Cathy, & Chiu, Jeong-Yeou (2012) A bibliometric study of the *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 1970-2010. *Journal of Educational Media & Library Sciences*, *49*(3), 297-314. (in Chinese)】

About Romanized & Translated Notes/References for Original Text

The main purpose of Romanized and Translated Notes (or References) at the end of English Summary is to assist Western database indexers in identifying and indexing Chinese citations. This Romanization system for transliterating Chinese cannot be a substitute for those original notes or references listed with the Chinese manuscript. The effect of Chinese Romanization for citation remains to be seen.

教育資料與圖書館學　　徵稿須知

一、本刊秉持學術規範與同儕評閱精神，舉凡圖書館學、資訊科學與科技、書業與出版研究等，以及符合圖書資訊學應用發展之教學科技與資訊傳播論述。均所歡迎，惟恕不刊登非本人著作之全譯稿。

二、賜稿須為作者本人之首次發表，且未曾部份或全部刊登（或現未投稿）於國內外其他刊物，亦未於網路上公開傳播。此外，保證無侵害他人著作權或損及學術倫理之情事。

三、作者同意其投稿之文章經本刊收錄後，即授權本刊、淡江大學覺生紀念圖書館、淡江大學資訊與圖書館學系，為學術與教學等非營利使用，進行重製、公開傳輸或其他為發行目的之利用。

四、作者同意其投稿之文章經本刊收錄後，無償授權本刊以Open Access以及非專屬授權之方式，再授權予國家圖書館用於「遠距圖書服務系統」或再授權予其他資料庫業者收錄於各該資料庫中，並得為重製、公開傳輸、授權用戶下載、列印等行為。為符合資料庫之需求，並得進行格式之變更。

五、本刊發表文章之著作權屬作者本人，除上述約定外，第三者轉載須取得作者同意，並須註明原載本刊卷期、頁數。

六、賜稿中英文不拘。本刊收錄研究論文（Research Article）字數以二萬字內為宜，但短文論述（Brief Communication）須不少於4,000字，賜稿應以呈現IMRAD（前言、研究方法設計、結果發現、結論建議）格式為佳。回顧評論（Review Article）、觀察報告（Observation Report）、書評（Book Review）字數約為8,000字以上。給主編的信則以評論與回應本刊所登文稿或揭示新進重要著作與發現為旨趣，以1,500字為度。

七、圖書資訊學域因具科際整合之實，為尊重人文社會學研究之差異性，故採芝加哥Note格式（Chicago-Turabian Style）或美國心理學會Author-date格式（APA format），敬請擇一遵守，賜稿註釋或參考資料格式務請明確詳實，相關引文格式來函備索或參見本刊網頁。

八、賜稿請利用本刊「線上投稿暨評閱服務系統（ScholarOne Manuscripts）」俾利作業處理與完整建檔。特殊情況，得以電腦列印紙本稿件兩份，請務必另附全文Word電子檔郵寄。內容應包括中英文題名、中英文摘要（三百字為原則）、中英文關鍵詞（各6個以內）、圖與表合計不超過12個為原則，並請附作者中英文之姓名、職銜、服務機關與所屬部門、電子郵址。

九、賜稿為多人共同著作時，請以排序第一作者為「最主要作者」；並得指定同一人或另一人為稿件聯繫與學術交流之「通訊作者」。

十、本刊實施稿件雙盲同儕評閱制度，作者於本刊要求稿件修訂期限內，務必完成修訂稿回擲，逾期者將被視為退稿；逾期修訂稿可視同新遞稿件，由本刊重啟初始評閱流程。

十一、中文賜稿獲本刊通知接受將予刊登之時，必須再行繳交English Summary（英文摘錄）一份含適當引註，始予刊登。其方案如下：

(1) 中文作者自行摘錄翻譯篇幅1,200字至1,500字之English Summary（圖表與參考資料不計），再由本刊進行英文潤修，此為收費服務（English page charge），每篇酌收費用NT$1,200元（一般作者）/ 800元（學生為第一作者）；或是

(2) 中文作者提供1,500字之中文摘錄，而委由本刊代為翻譯，採收費服務方式，每篇酌收費用NT$2,500元（一般作者）/ 1,500元（學生為第一作者）。

十二、本刊將主動為您提供English Summary末之中文引用文獻的羅馬拼音暨翻譯服務，以利部分西文專業資料庫之引文索引建檔與中文辨讀之需求。

十三、作者必須信實對應本文，精簡呈現其所刊載之English Summary，並負起相關文責，俾利外語讀者之參考與引用。

十四、本刊接受書評專文，亦歡迎書評書籍之推薦。

十五、賜稿刊登恕無稿酬，惟僅贈該期本刊一份予各作者，委由通訊作者轉交；另抽印本十五份由通訊作者分配處理。作者亦可透過本刊網頁或*DOAJ*之Open Access機制取得PDF版全文。

賜稿請利用ScholarOne Manuscripts (https://mc.manuscriptcentral.com/joemls)
或寄：教育資料與圖書館學 主編收
地址：淡江大學資訊與圖書館學系（台灣新北市淡水區英專路151號）
聯絡電話：(02)26215656轉2382　傳真：(02)2620-9931
*JoEMLS*總編輯室 joemls@www2.tku.edu.tw
台灣與其他地區 joyo@mail.tku.edu.tw（邱炯友 主編）

Notes for Contributors

1. The *JoEMLS* is a fully peer-reviewed and Open Access quarterly sponsored and published by the Tamkang University Press, Taipei, Taiwan.
2. It is a condition of publication that all or part of manuscript submitted to the *JoEMLS* has not been published and will not be simultaneously submitted or published elsewhere.
3. The Editors welcome submissions of manuscripts mainly on topics related to library science, information science and technology, the book trade and publishing. The other library related fields such as instructional technology and information communication are also accepted.
4. Contributions are accepted on the strict understanding that the author is responsible for the accuracy of all contents of the published materials. Publication does not necessarily imply that these are the opinions of the Editorial Board or Editors, nor does the Board or Editors accept any liability for the accuracy of such comment, report and other technical and factual information.
5. The authors of any submissions to this *JoEMLS* hereby agree that if any submission being accepted by the Journal, then the *JoEMLS*, Tamkang University Library, and Department of Information & Library Science (DILS) shall be authorized to duplicate, publicly transmit by the Internet, and publish by any other means for the purpose of non-profit use such as study and education etc.
6. The authors of any submissions to the *JoEMLS* hereby agree that if any submission being accepted by the Journal, then the *JoEMLS* shall be authorized to grant a non-exclusive license to National Central Library for collecting such a submission into the Remote Electronic Access/Delivery System (READncl System), or grant other database providers sublicense to collect such a submission into their databases, and to duplicate, publicly transmit by the Internet, downloaded, and printed by authorized users of those providers. In addition, the format of submissions may be changed in order to meet the requirements of each database.
7. Manuscript requirements:
   (1) Submissions should go through the online system, however articles submitted as email attachments in one of the following preferred formats, Word or Rich Text Format, are acceptable.
   (2) Three types of contributions are considered for publication: full & regular research article in IMRAD format should be between 6,000 and 12,000 words in length, brief communication of approximately 4,000 words or less, and observation report which tends to be a review article of more than 5,000 words.
   (3) Letters to the Editor should not exceed 1,500 words in length and may be: comments or criticisms of articles recently published in the *JoEMLS*; and preliminary announcements of original work of importance warranting immediate publications.
   (4) Both Chinese (if available) and English titles should be provided.
   (5) All manuscripts should be accompanied by an abstract of 300 words approximately. Chinese abstract can be optional. Up to six keywords should be provided, and should not exceed 12 tables and figures.
   (6) A brief autobiographical note should be supplied including full name, post & title, affiliation, e-mail address, and full international contact details.
   (7) Referencing style (notes or references): Authors should follow one of the forms, the Chicago style (Turabian Manual) or the APA format.
8. For Book Review column, the *JoEMLS* is looking for book recommendations as well as individuals willing to review them, you may contact the editor.
9. It is the author's responsibility to obtain written permission to quote or reproduce material that has appeared in another publication. This includes both copyright and ownership rights, e.g. photographs, illustrations, and data.
10. First Author should be the equivalent of the Principal Author. The Principal Author must clearly specify who are the Corresponding Author and co-authors in proper sequence.
11. Revision should be returned to the editor within 4 months for further peer review process. Revision behind the period could be rejected or treated as a new manuscript by the Journal.
12. Each author will receive 1 free copy of the *JoEMLS*. Fifteen offprints given from *JoEMLS* are to be arranged by corresponding author. Additional offprints can be purchased from the Department of Information and Library Science, Tamkang University, Taipei, Taiwan. However, authors can find online full-text of PDF format via Open Access mechanism on the websites of *JoEMLS* and *DOAJ*.
13. Submissions of manuscripts in either Chinese or English and editorial correspondence please use the Online Submission & Peer Review Service (ScholarOne- JoEMLS) at http://joemls.dils.tku.edu.tw/, https://mc.manuscriptcentral.com/joemls, or mail to the editor:
    Professor Jeong-Yeou Chiu, Department of Information and Library Science, Tamkang University, Taipei, Taiwan. Email: joyo@mail.tku.edu.tw

About English Summary

A brief English Summary is a supplement to Chinese article. Authors who contribute to the *JoEMLS* in Chinese language would need to supply English Summaries themselves. Such English Summary will carry a disclaimer: "This English Summary is provided by the author(s) or translated by the *JoEMLS* editors, and the author(s) have certified or verified that the translation faithfully represents the Chinese version of their own in the journal. It is for convenience of the English users and can be used for reference and citation."

訂閱資訊（**Subscription**）

Address changes, subscriptions and purchase of back issues, exchanges should be addressed to: Journal of Educational Media & Library Sciences, Department of Information and Library Science, Tamkang University.
Address: 151, Ying-chuan Rd., Tamsui, Taipei 25137, Taiwan
Tel.: +886 2 2621 5656 ext.2382
Fax: +886 2 2620 9931
E-mail: joemls@www2.tku.edu.tw
A crossed cheque should be made payable to "**TAMKANG UNIVERSITY**".

一年新臺幣1,200元（台灣地區）
Annual subscription（payable in advance）US$80.00（outside Taiwan）
國外航空郵費另加(Additional charge for airmail outside Taiwan)
US$15.00 (per year) for America, Europe, Australia & Africa
US$8.00 (per year) for Japan, Korea, Thailand & the Philippines
US$6.00 (per year) for Hong Kong & Macao
訂閱本刊，請以匯款郵局(局號2441285，帳號0388761，戶名：教育資料與圖書館學)或劃線支票，戶名抬頭請填寫《教育資料與圖書館學》匯寄訂費，謝謝。

本刊網頁：**http://joemls.tku.edu.tw**

教育資料與圖書館學 JOURNAL OF EDUCATIONAL MEDIA & LIBRARY SCIENCES

Vol. 53, No.3, 2016



Tamkang University Press
Taiwan

本刊獲
科技部人文社會科學研究中心
補助編輯費用



ISSN 1013-090X

